

Informe Semestral 2024

Peticiones



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —



Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el segundo semestre de la vigencia 2024 en relación con la gestión de las peticiones de origen ciudadano, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

Alcance del Informe General

En el siguiente informe, se presentan las generalidades sobre la gestión de peticiones de la Entidad, durante el segundo semestre de 2024, correspondiente a las unidades de gestión que conforman la Entidad; el cual sirven de insumo para el análisis de la información que fue registrada en los sistemas Bogotá te Escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo del Idartes en los cuales se consolida un total de **1.785** peticiones durante el segundo semestre de 2024.

Normatividad

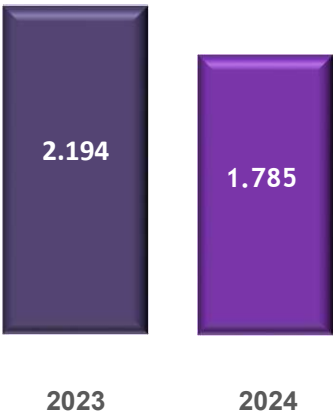
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 371 de 2010 y el Decreto 542 de 2023 por medio del cual, se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía; así como, los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de peticiones segundo semestre de 2024.

Total peticiones recibidas en el semestre 2024 Vs 2023

De acuerdo con el reporte de los sistemas Bogotá te Escucha y el Gestor Documental Orfeo del Idartes, el total de peticiones recibidas por la Entidad, durante el segundo semestre de 2024 fue de **1.785**. A continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

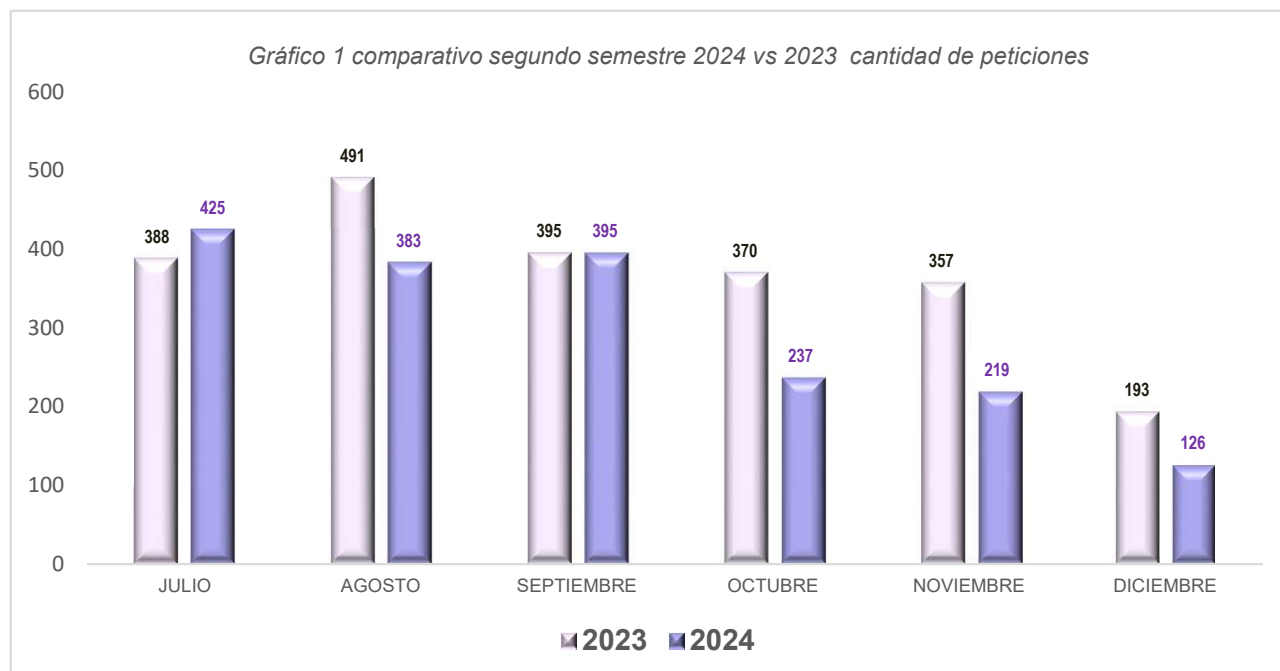
Gráfico 1 Comparativo 2do semestre 2023 vs 2024 del total peticiones recibidas



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024 y 2023

En comparación con el *segundo semestre* de la vigencia 2023, la Entidad disminuyó en un **18%** el número de peticiones atendidas que corresponden a 409 solicitudes menos durante el segundo semestre de 2024. Esta disminución se atribuye a la articulación con las áreas misionales de la Entidad, para responder a través de los canales de atención inmediata las solicitudes ciudadanas.

Total peticiones recibidas en el segundo semestre 2024 Vs 2023

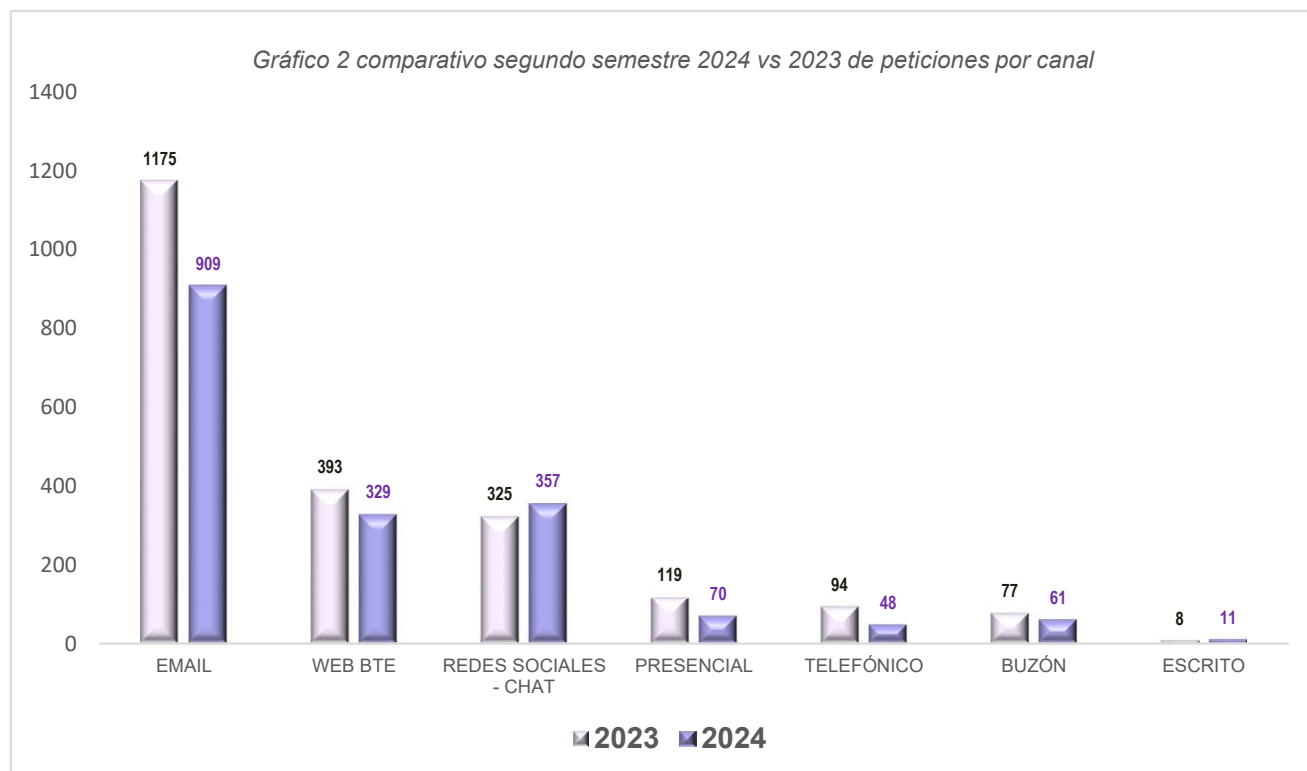


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2023-2024

El gráfico No. 1 refleja el comparativo respecto al total de las peticiones recibidas durante el segundo semestre de las vigencias 2023 y 2024, en ella se puede apreciar que en 2024 se presentó una disminución con respecto a la cantidad de peticiones recibidas; en los meses de octubre y noviembre de 2024 es donde más se refleja esa disminución, teniendo en cuenta las dinámicas de apertura de las convocatorias para este periodo.

El comportamiento de las peticiones es el reflejo de la participación de la ciudadanía a través de los servicios que ofrece el Instituto Distrital de las Artes Idartes para la ciudadanía y los artistas, además de la favorabilidad de la articulación interna de la Entidad para responder las inquietudes a través de los canales de atención inmediata.

Total peticiones recibidas en el segundo semestre 2024 Vs 2023 por canal



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2023-2024 segundo semestre 2024

En la gráfica No. 2 se puede apreciar el comparativo de peticiones por canal de recepción, que refleja que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el correo electrónico contactenos@idartes.gov.co que en comparación con el segundo semestre 2023 disminuyó en un **19%** con **409** peticiones menos, lo que evidencia que la articulación con las áreas para la respuesta a través de canales de atención inmediata ha sido favorable.

El segundo canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, que corresponde al canal web en la gráfica, el cuál disminuyó en comparación con el mismo semestre de la vigencia anterior, con un **16%** que corresponde a **64** peticiones menos.

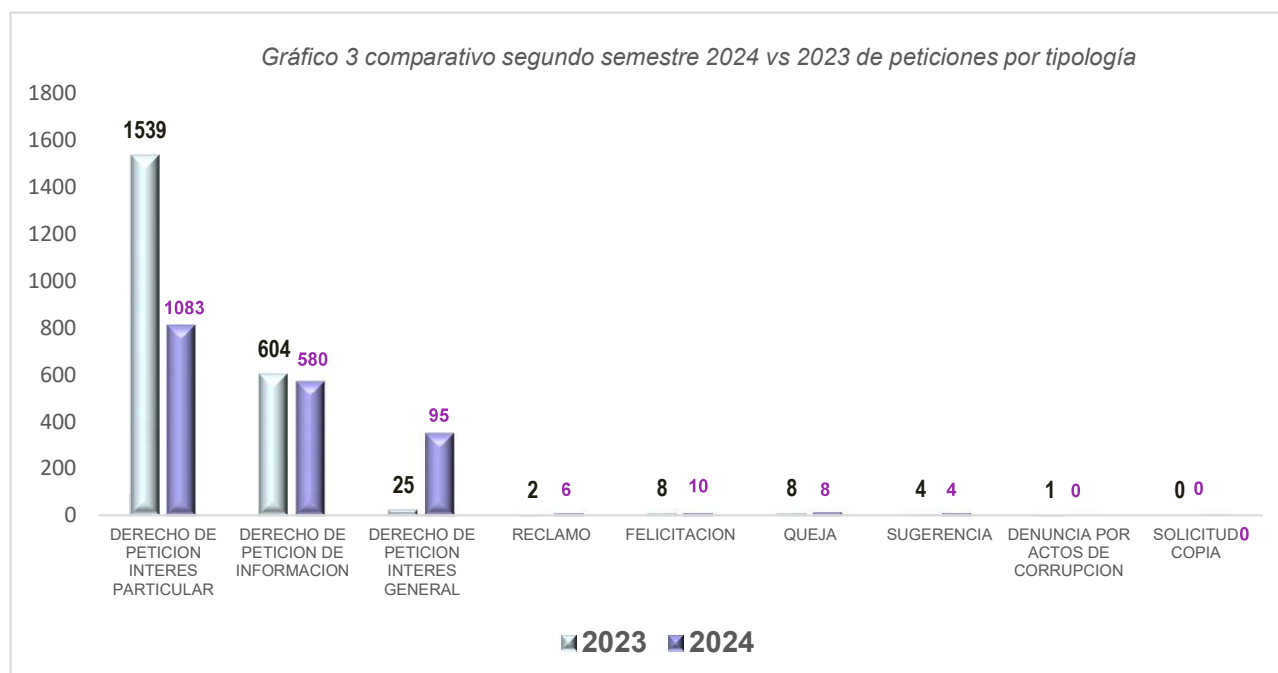
En cuanto al tercer canal se evidencia que es el chat Idartes, alojado en los sitios web <http://www.idartes.gov.co> y en <http://www.idartesencasa.gov.co> que en comparación con el mismo periodo en la vigencia 2023, aumentó en un **10%** con una diferencia de 32 solicitudes más durante el segundo semestre 2024.



Sistema Bogotá te escucha

En cuanto al resto de canales se evidencia un comportamiento similar, en los que disminuyó la recepción de peticiones, teniendo en cuenta que, la ciudadanía para esta vigencia interpuso las peticiones directamente en el

Total peticiones segundo semestre 2024 vs 2023 por tipología

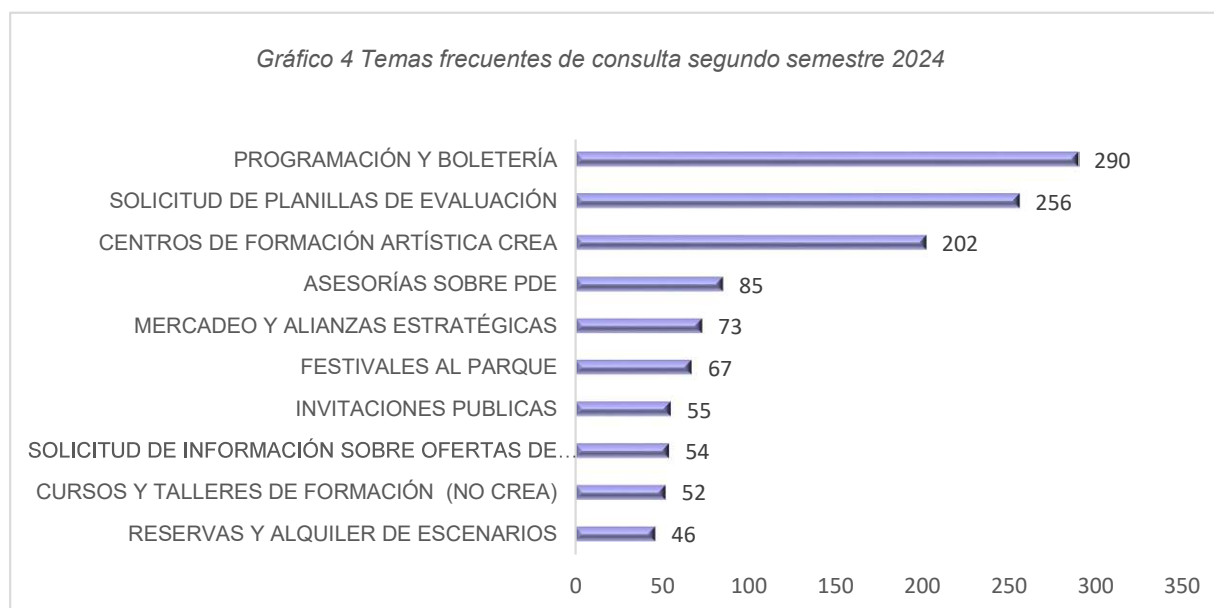


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2023-2024

as solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular son históricamente las tipologías más usadas en el Instituto Distrital de las Artes, para este periodo y en comparación con el segundo semestre de 2023, se presenta una disminución del **29 %** de los derechos de petición de interés particular que equivalen a **456** peticiones menos en esta tipología, sin embargo, aumentó el registro de derechos de petición de interés general significativamente.

Así mismo, se presenta una disminución en del **15%** en la tipología de acceso a la información, en comparación con el segundo semestre **2023**, esto debido a la articulación con las áreas misionales para responder a través de los canales de atención inmediata las inquietudes ciudadanas; así mismo, se en cuanto al resto de tipologías se mantiene el comportamiento de las variables.

Temas frecuentes de consulta segundo semestre 2024



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2023-2024

Como lo refleja el gráfico 5 los temas más frecuentes de consulta, para el segundo semestre de 2024 representan el **66%** de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, por consiguiente, en primer lugar, se encuentra la programación y boletería con un **16%**, le sigue la solicitud de planillas de evaluación de los resultados de Convocatorias con **14%**, los centros de formación artística Crea con un **11%**.

En cuarto lugar, las asesorías del Portafolio Distrital de Estímulos –PDE con un **5%**. Por otro lado, con un **4%** mercadeo y alianzas estratégicas, seguido de un **4%** información de los Festivales al Parque, un **3%** invitaciones públicas (convocatorias), solicitud de empleo con un **3%**, talleres de escritura creativa **3%**, planillas de evaluación **3%**, reserva de escenarios **3%**.

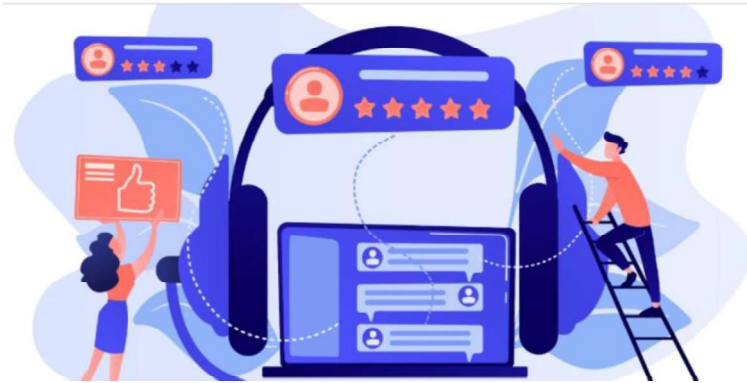
Peticiones atendidas por unidad de gestión, segundo semestre 2024

Tabla 1 cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el segundo semestre 2024

Dependencia	Cantidad de peticiones	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	767	43,0
AREA DE CONVOCATORIAS	313	17,5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	122	7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	119	7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	95	5,3
GERENCIA DE MUSICA	54	3,0
GERENCIA DE LITERATURA	48	2,7
PLANETARIO DE BOGOTA	47	2,6
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	38	2,1
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	37	2,1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	1,5
AREA DE PRODUCCION	17	1,0
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	17	1,0
NO COMPETENCIA DEL IDARTES TRASLADO RED DISTRITAL	15	0,8
GERENCIA DE DANZA	14	0,8
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	0,8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	0,7
DIRECCION GENERAL	10	0,6
PROYECTO NIDOS	7	0,4
TALENTO HUMANO	5	0,3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	0,2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,2
Total	1785	100

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024

En la tabla N° 1 se puede apreciar la cantidad de peticiones que ha atendido cada una de las unidades de gestión durante el segundo semestre de 2024; en la cual, se evidencia que la **Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamento con la Ciudadanía** es la unidad de gestión que más peticiones ha gestionado en la Entidad atendiendo el **43%** del total recibido que equivale a **767** PQRS de acceso a la información.



Por otra parte, y pensando en brindar un mejor acompañamiento a la ciudadanía y a los grupos de valor e interés de la Entidad, la Subdirección

Administrativa y Financiera - Área de Relacionamento con la Ciudadanía, diseñaron una estrategia para lograr respuesta oportuna a las peticiones que realiza la ciudadanía en torno al Portafolio Distrital de Estímulos PDE.

En este sentido, desde el área de Relacionamento con la Ciudadanía recibimos las peticiones y en **articulación con el área de Convocatorias** se responden en tiempo real, facilitando el acceso a la información; en cumplimiento al Decreto 371 de 2010, estas peticiones se registran en Bogotá te escucha lo que ha incidido en el aumento del número de peticiones de acceso a la información atendidas por el área de Relacionamento con la Ciudadanía.

En tercer lugar, se encuentra la **Subdirección de las Artes** la cual registra un total de **122** peticiones atendidas durante el segundo semestre **2024** lo que equivale al **7%** del total de peticiones, en cuarto lugar, se encuentra la **Gerencia de Artes Audiovisuales** con 119 peticiones que equivalen al **7%**, le sigue la **Subdirección de Formación** con un registro de **95** peticiones lo que representa el **5%**.

Peticiones atendidas en el segundo semestre 2023 vs 2024

Tabla 2 cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el segundo semestre 2023 vs 2024

Dependencia	2023	2024
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	849	767
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	294	122
AREA DE CONVOCATORIAS	236	313
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	180	95
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	115	38
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	111	119
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	75	37
GERENCIA DE MUSICA	65	55
PLANETARIO DE BOGOTA	55	47
GERENCIA DE LITERATURA	45	48
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	34	26
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	28	15
GERENCIA DE DANZA	21	14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17	12
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	15	17
OFICINA ASESORA JURIDICA	11	14
AREA DE PRODUCCION	11	17
PROYECTO NIDOS	9	7
TALENTO HUMANO	9	5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	3
DIRECCION GENERAL	4	10
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	3
Total	2194	1785

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2024

Promedio de tiempo de respuestas 2do semestre 2024

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	RED DISTRITAL	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8	4			15				
AREA DE PRODUCCION			12	11		15					15
CONVOCATORIAS				15							
DIRECCIÓN GENERAL			12	12							
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			11	0							
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			10	10	13						
GERENCIA DE DANZA		0	11	11							
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		0	9	7	12	6	7				6
GERENCIA DE LITERATURA		0	8	8	10		6		0		4
GERENCIA DE MUSICA			12	11	15	13	10		15		7
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			0	2		0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13	2			14				
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				9							
OFICINA ASESORA JURIDICA			15	12							
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	8		11	10		2					
PLANETARIO DE BOGOTA		7	9	10	9	6	10				9
PROYECTO NIDOS			6	9		7	11		11		6
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0	0	4	5	8		0	0	5
SECRETARIA DE CULTURA				3							
SUBDIRECCIN DE LAS ARTES				9							
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			13	12		15					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			13	9							
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			11	9		11	13	4	5		12
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			3	3	15	5	12				
TALENTO HUMANO		0	15	11						0	

Tabla 5 Promedios tiempo de respuesta- segundo semestre 2024

Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de la gestión de las peticiones del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, como insumo estadístico se tuvo en cuenta la sabana de datos que arroja el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha y la matriz de seguimiento preventivo que lleva Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad.

En este se compararon los resultados del periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre correspondientes al segundo semestre de 2024 y un comparativo con los resultados del segundo semestre de 2023; con el fin de observar las variables de: canales de atención, tipos de petición, temas más frecuentes, tiempos de respuesta y cantidades atendidas.

De los resultados obtenidos durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se puede concluir que, se presentó una disminución del número de peticiones en contraste con el segundo semestre de 2023, teniendo en cuenta que se ha fomentado la articulación con áreas misionales y estratégicas para atender a través de los canales de atención inmediata en tiempo real, las solicitudes que ingresan a la Entidad, la disminución corresponde al **18%** con **409** solicitudes menos en este periodo.

En cuanto a la gestión de PQRSD en el segundo semestre de 2024 se presentan 2 peticiones vencidas en términos de respuesta, lo que evidencia compromiso en general por parte de la Entidad al responder de forma oportuna y con calidad, lo que ha permitido mantener la gestión del Instituto Distrital de las Artes - Idartes en el 98% de acuerdo con el reporte de la Subsecretaría de Calidad y Servicio de la Secretaría General y lo posiciona como una de las mejores Entidades del campo.

En referencia a los tiempos de respuesta, se evidencia que, en promedio el tiempo de respuesta para los derechos de petición de interés general ha sido de 7 días, derecho de petición particular 4 días, felicitaciones 9 días, quejas 7 días, reclamos 9 días, derecho de petición de información 1 día y sugerencias 7 días; lo cual, evidencia una gestión favorable para dar respuesta en términos de oportunidad.

Frente a los canales de recepción, se evidencia que el de mayor registro es el correo electrónico institucional contactenos@idartes.gov.co teniendo en cuenta que, en este semestre semestre se recibió el **49%** de las PQRSD de la Entidad, del sistema Bogotá te escucha que representa el 23% de recepción y el chat Idartes el 16% el 11% corresponde a los demás canales.

Finalmente, se ha observado que las estrategias para el fortalecimiento de la respuesta oportuna desde la Subdirección Administrativa y Financiera – Relacionamento con la Ciudadanía, han sido exitosas y podemos afirmar con base en los resultados obtenidos que, el seguimiento continuo y trámite a las peticiones se han fortalecido en atención a nuestra política de atención y servicio y los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se referencia el enlace, donde se encuentran publicados los informes mensuales de PQRSD de la Entidad correspondientes a la vigencia 2024.

<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

Elaboró

Aida Cogollo Rodríguez
SAF-Relacionamento con la Ciudadanía

Diseño Gráfico

Isabel Restrepo
SAF-Relacionamento con la Ciudadanía