



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA



INFORME ANUAL DE PETICIONES IDARTES 2021



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES





INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de las Artes de Bogotá, con el objetivo de dar a conocer los datos más relevantes relacionados con la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como otros temas que generan impacto en el servicio, presenta a continuación, un informe para que, a partir de estos datos y resultados, se fortalezca el relacionamiento con la ciudadanía y se tomen decisiones de valor que faciliten la implementación de acciones para la mejora de la gestión pública.

El Instituto Distrital de las Artes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad; de ello resulta la necesidad de centrarse en la política de relacionamiento con la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, reporte de datos enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, además de la base de reporte preventivo que custodia el área para la realización de alertas preventivas de gestión.





OBJETIVO

Exponer la gestión realizada durante la vigencia 2021 en relación al tratamiento y gestión de las peticiones ciudadanas, con el propósito de aportar a la construcción de un documento para apoyo en la toma de decisiones de la Alta Dirección del Instituto.

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 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes durante el mes de diciembre 2021.

A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidad de peticiones, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones tramitadas durante la vigencia 2021.



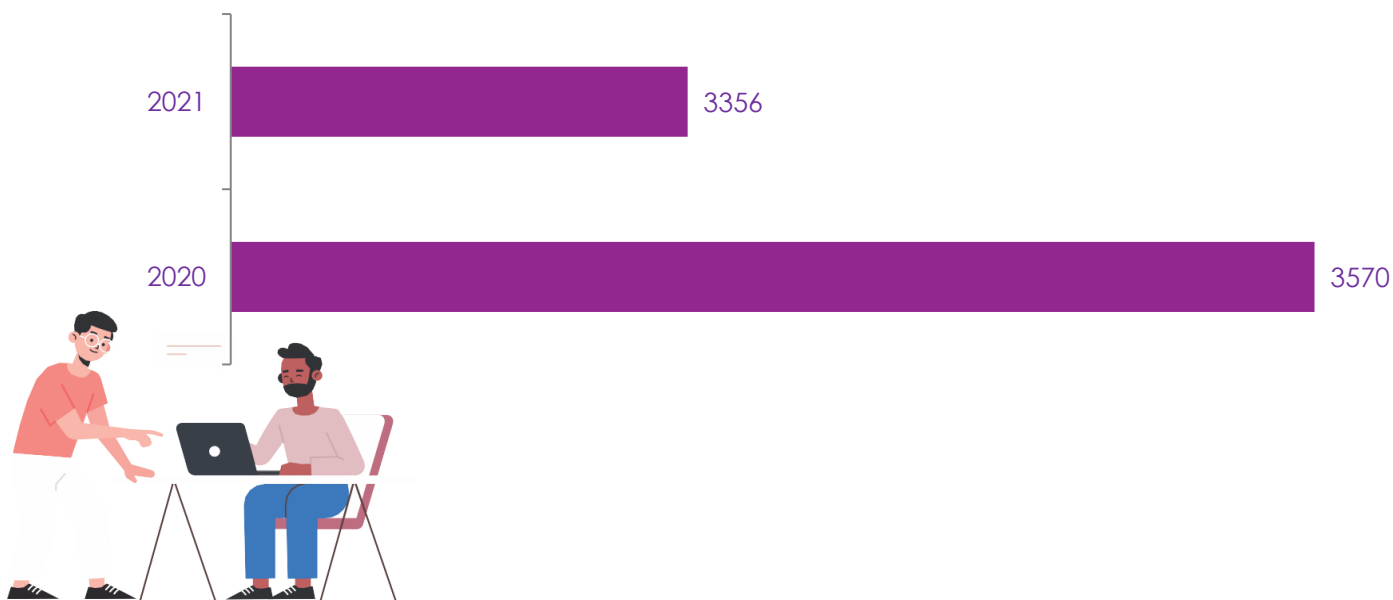
1. GESTIÓN DE PETICIONES

En esta primera parte, se realiza un análisis de los resultados en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas que fueron recibidas por la entidad, teniendo en cuenta la oportunidad de las respuestas, los canales de atención más utilizados, así como el avance en el cumplimiento de la obligación del registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, peticiones pendientes de cierre y cumplimiento en los criterios de calidad y calidez en las respuestas a los requerimientos, entre otros aspectos.

1.1 REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES

1.1.1 Registro *Bogotá te escucha*

Total peticiones - Comparativo 2020 y 2021



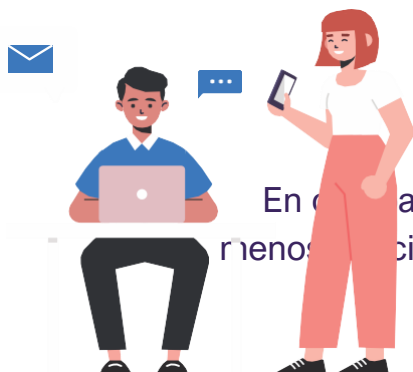
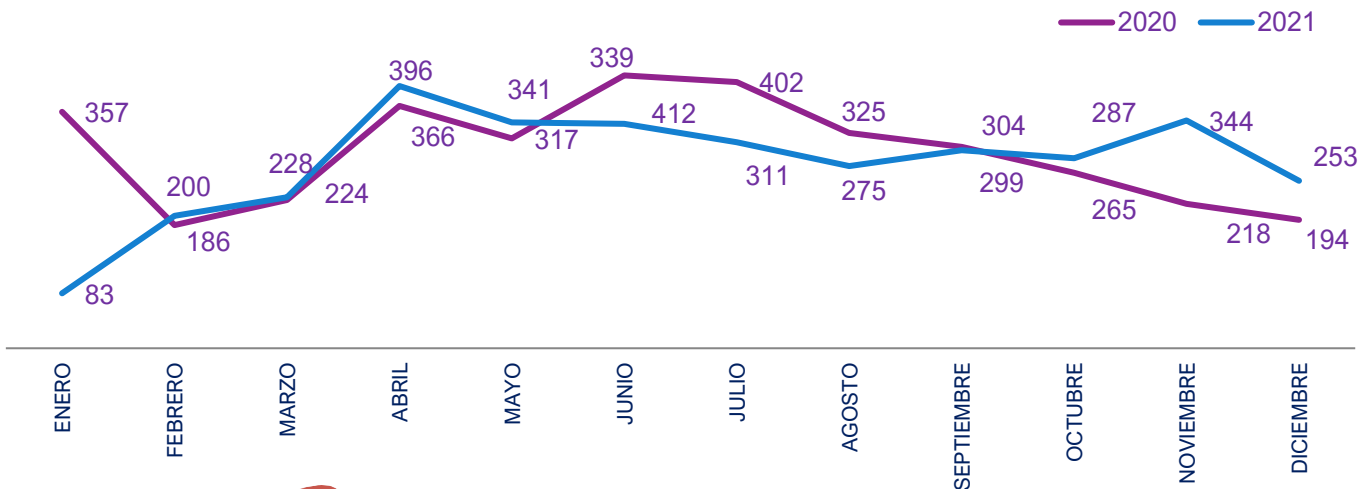


ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA

Durante la vigencia 2021 Idartes recibió un total de 3.356 peticiones, un 6.3% menos en comparación con la vigencia 2020. Los meses en los que se aprecia más dicha disminución son: enero, julio, agosto y diciembre, la disminución la atribuimos principalmente a que para este informe no se tuvieron en cuenta las solicitudes de certificación de contrato que llegan al área jurídica, lo que permite apreciar los demás temas de mayor consulta para lo que destacamos la participación de artistas en las convocatorias del portafolio de estímulos y el deseo de participación de los y las jóvenes en los talleres formación artística en los CREA.

1.2 COMPARATIVO DE PETICIONES

Comparativo peticiones recibidas 2020 vs 2021



En comparación con la vigencia 2022 el mes de enero fue en el que menos peticiones se tramitaron a través de Bogotá te escucha, esto se



INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES





atribuye principalmente a la terminación de la planta temporal y los contratos de prestación de servicios que incidieron en la operación del área, sin embargo, la prestación del servicio siempre se mantuvo, con lo que garantizamos siempre el servicio a la ciudadanía.

Ahora bien, durante la vigencia se observa una constante de las peticiones, comportamiento que atribuimos a la estrategia de articulación que realizamos con el área de convocatorias para que las solicitudes de la ciudadanía fueran atendidas el mismo día evitando que la persona interpusiera un derecho de petición.

MES	2020	2021
ENERO	357	83
FEBRERO	186	200
MARZO	224	228
ABRIL	366	396
MAYO	317	341
JUNIO	412	339
JULIO	402	311
AGOSTO	325	275
SEPTIEMBRE	304	299
OCTUBRE	265	287
NOVIEMBRE	218	344
DICIEMBRE	194	253
TOTAL	3570	3356

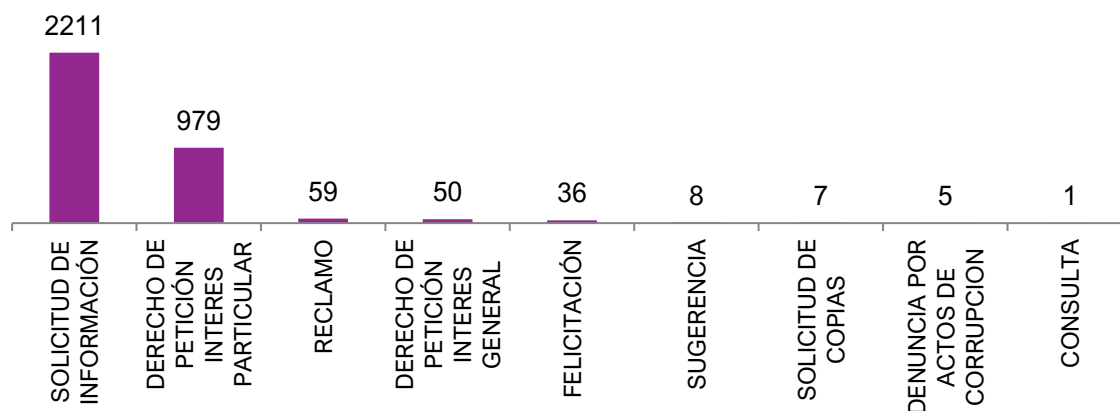
1.3 SOLICITUD POR TIPO DE PETICIÓN

Durante 2021 las tipologías más utilizadas por la ciudadanía fueron las solicitudes de información y el derecho de petición de interés particular, cada una con una participación del 66% y el 29% respectivamente. Las demás tipologías ocuparon el 5% restante de las peticiones recibidas y fueron: Derecho de petición de interés general, relamo, felicitación, sugerencia, solicitud de copia, denuncia de actos de corrupción y consulta.



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA

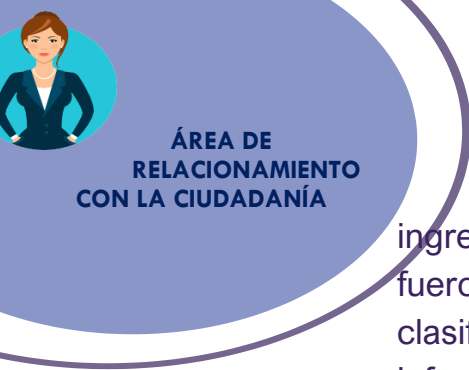
Total peticiones por tipología



1.4 TEMAS MÁS CONSULTADOS

TEMAS DE CONSULTA FRECUENTE	CANTIDAD
ASESORÍAS SOBRE PDE	1912
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	528
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	348
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	344
VEEDURIAS CIUDADANAS	260
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	211
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	188
CENTROS DE FORMACION ARTISTICA - CREA	184
CERTIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS	168

El Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha está parametrizado a partir de categorías y subtemas en las que se clasifican una a una las peticiones que



ingresan a la entidad. Durante 2021 los subtemas más consultados fueron las asesorías en el portafolio distrital de estímulos–PDE, allí clasificamos las peticiones de aquellos artistas que solicitan información respecto de las convocatorias, invitaciones y demás iniciativas que tiene Idartes para el sector artístico y cultural de la ciudad.

El segundo tema más consultado fue la participación en talleres de formación artística, allí se convocan a participar jóvenes, niños y adultos todo el año es permanente la consulta; en el subtema programación y boletaría se clasifican las solicitudes de información que se realizan en torno a escenarios y actividades a desarrollarse, éste ocupó el tercer lugar durante 2021.

El cuarto subtema más consultado en 2021 por la ciudadanía fue las solicitudes de planillas de evaluación, estas consultas son aquellas en los participantes del Portafolio de Estímulos, invitaciones públicas, cultura local y demás, quieren saber los criterios de evaluación de los jurados y el puntaje obtenido.

Finalmente, veedurías ciudadanas ocupó el quinto lugar, allí clasificamos las peticiones donde se consultan ayudas para los artistas, consultas sobre la gestión de la entidad, ejecución presupuestal y demás.





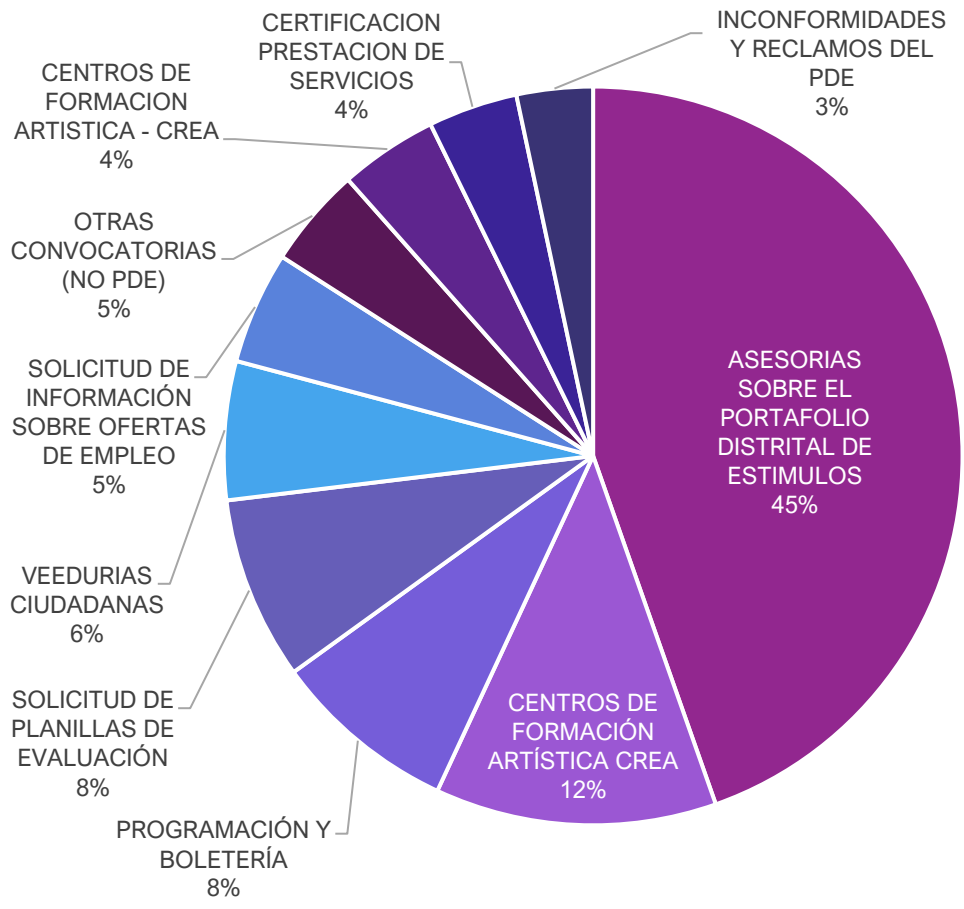
1.5 COMPORTAMIENTO DE LAS TIPOLOGÍAS

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
<u>ENERO</u>		3	4	26			2	46	1
<u>FEBRERO</u>			3	28		2		160	
<u>MARZO</u>	1		8	29	1	3	1	181	
<u>ABRIL</u>			1	93	2	2		290	1
<u>MAYO</u>			3	121	3	2	1	200	1
<u>JUNIO</u>		1	1	107	4	4		219	
<u>JULIO</u>			5	151	4	3		142	1
<u>AGOSTO</u>			7	129	2			130	
<u>SEPTIEMBRE</u>			2	129	7	2		149	
<u>OCTUBRE</u>			2	55	8	17	2	192	1
<u>NOVIEMBRE</u>			5	38	4	9	1	277	1
<u>DICIEMBRE</u>		1	2	36	1	13		186	1
<u>TOTAL</u>	1	5	43	942	36	57	7	2172	7

El cuadro nos permite apreciar la cantidad de peticiones por tipología en detalle mes a mes, por ejemplo los meses en que mayor número de reclamos se presentaron fueron octubre y diciembre, así mismo las felicitaciones aumentaron para los meses de septiembre y octubre.



1.6 TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA





1.7 CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
EMAIL	1895	56,47%
CHAT	733	21,84%
WEB	318	9,48%
TELEFÓNICO	149	4,44%
PRESENCIAL	115	3,43%
ESCRITO	100	2,98%
BUZON	34	1,01%
REDES SOCIALES	12	0,36%
TOTAL	3356	100,00%

En 2021 el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el email, para ello la entidad tiene el correo contactenos@idartes.gov.co a través de éste diariamente se reciben entre 40 y 50 correos, los cuales se articulan con el sistema Bogotá te escucha y el gestor documental Orfeo para proceder luego con la generación de la respuesta de fondo.

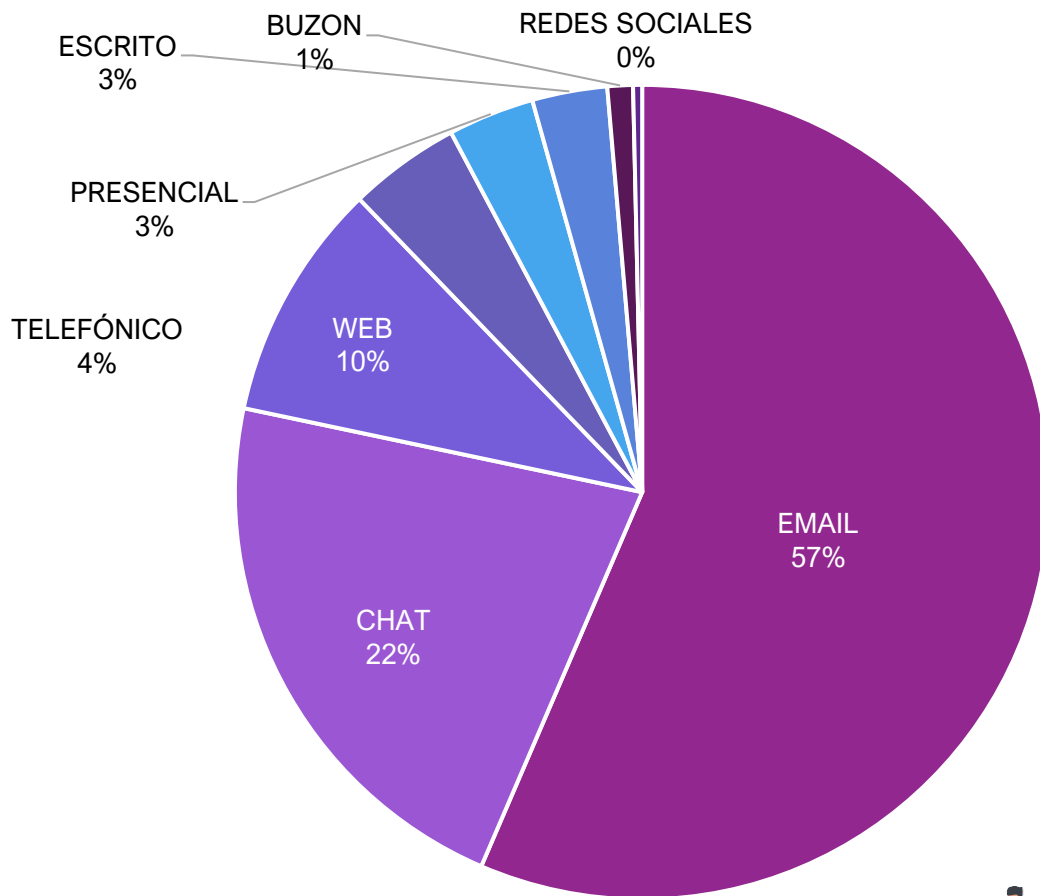
Para el 2021 por este canal se recibieron el 57% del total de peticiones; el segundo canal más usado fue el Chat, este canal ha tenido una gran acogida producto de la contingencia sanitaria y aún ahora cuando poco a poco se supera la misma, en lo corrido del año a través del chat recibimos el 22% de las peticiones. El tercer canal con más dominio fue el web, este canal es por el que ingresan a la Entidad las peticiones que la ciudadanía interpone o que son asignadas por otras entidades distritales a través del Sistema para la gestión de peticiones *Bogotá te escucha* tuvo una participación del 9%.

Telefónicamente también se recibieron peticiones, por lo que este canal tuvo un 4.4% de participación, seguido del presencial con un 3.4%, escrito 3%, buzones de sugerencia 1% y redes sociales un 0.36%



ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA

DISTRIBUCIÓN POR CANALES



En esta gráfica se puede apreciar el dominio de cada uno de los canales de atención durante 2021.

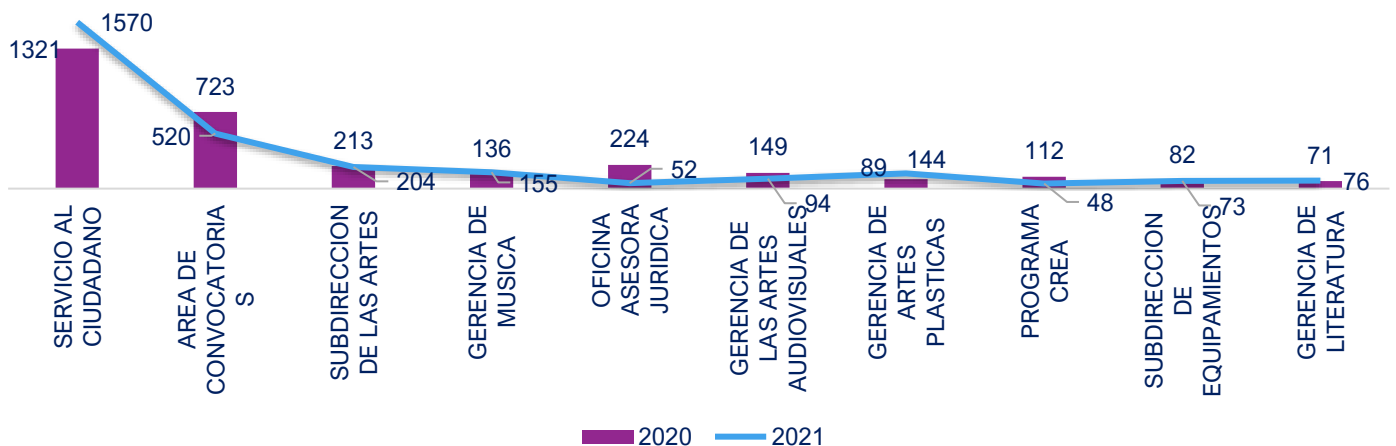


1.8 COMPARATIVO VIGENCIAS 2020 Y 2021 – PETICIONES ATENDIDAS



A partir de las cifras tenemos que las áreas que más atendieron peticiones durante 2021 fueron Servicio a la Ciudadanía seguida del área Convocatorias, Subdirección de las Artes, Gerencia de Música y la Oficina Asesora Jurídica, en comparación con el comportamiento de la vigencia 2020 encontramos que servicio a la ciudadanía aumentó la cantidad de peticiones atendidas de una vigencia a otra en un 18% pasando de tramitar 1.321 en 2020 a 1570 en 2021. Pese a que en la gráfica el área de convocatorias disminuyó el número de peticiones atendidas en un 39%, todo se debe a la articulación lograda con Servicio al ciudadano, lo que ha impactado positivamente la oportunidad en las respuestas, pues la misma se está entregando de forma inmediata, evitando así la articulación con *Bogotá te escucha*.

Comparativo por áreas del Instituto
Vigencias 2020 vs 2021



1.9 FORTALECIMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Frente a este punto se reportan los avances de cumplimiento en las actividades de cualificación, así como el avance en el cumplimiento de metas y compromisos relacionados con la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y temas relacionados con el defensor de la ciudadanía.



2. AVANCE EN LAS ACTIVIDADES DE CUALIFICACIÓN

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 197 de 2014, y las acciones establecidas en el área de Relacionamento con la Ciudadanía de la entidad, se creó *Idartes al Servicio del Arte*, un curso en modalidad virtual, a través del cual se busca lograr el direccionamiento estratégico de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, basados en la vivencia de los atributos de servicio, los elementos para el relacionamiento con la ciudadanía y los usuarios internos, es decir, la ventanilla hacia afuera y hacia adentro, la Ley de Transparencia y gestión del talento humano para el relacionamiento con la ciudadanía.



Este curso está pensado para lograr el fortalecimiento de la imagen institucional, toda vez, que somos conscientes que trabajamos para brindar una experiencia satisfactoria a nuestros grupos de valor y la ciudadanía, ya que son el centro y fin de nuestra misionalidad.

Con *Idartes al Servicio del Arte* se logrará: Identificar el qué y el para qué de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía a través de estrategias para la mejora continua, que aumenten la calidad del servicio que prestamos.

Reconocer las características de un servicio de calidad en el Idartes, de acuerdo con su misionalidad y los atributos y componentes de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

También implementar estrategias para la articulación de todas las áreas que conforman la entidad, para el fortalecimiento de la imagen institucional.

Una iniciativa de la Subdirección Administrativa y Financiera y el Área de Relacionamento con la Ciudadanía.

<https://www.youtube.com/watch?v=hwfBRatpt BQ>





2.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

En el marco del monitoreo de Políticas Públicas adoptadas por el Consejo de Política Económica y Social del Distrito Capital – CONPES D.C -, La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, adelanta el seguimiento respecto al cumplimiento de los productos establecidos en el Plan de Acción de la mencionada Política, en lo que concierne a las actividades y/o gestiones, así como presupuestos ejecutados trimestralmente. Por lo anterior, a continuación, se muestra el avance en la implementación por parte de la entidad.

PRODUCTO ESPERADO	Meta 2021	Avance 2021
Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC	100%	100%
Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SUPERCADÉ Virtual	100%	100%
Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	100%	100%
Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	80%	94%
Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá TeEscucha – SDQS	100%	100%
Mecanismos de radicación calificada, implementada en sus puntos de atención	100%	100%
Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centro de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	100%	100%
Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	100%	84%



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Con base en la gestión adelantada por el área de Atención al Ciudadano y en las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las áreas del instituto:

- Con las áreas del Instituto, identificar los temas que por su contenido puedan ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar. Así mismo, a través del portal y demás herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la información.
- Recibimos un total de 57 reclamos durante la vigencia y en su gran mayoría fueron porque la información suministrada era incompleta, insuficiente y equivocada, fue el Planetario de Bogotá el escenario que más reclamos recibió con un 27% seguido de la Gerencia de Música con un 16%, allí el tema más



recurrente fue respecto de los pagos de las invitaciones públicas lideradas por esta dependencia. Trabajaremos durante 2022 para disminuir estas cifras.

CONCLUSIONES

- Durante la vigencia 2021 disminuyó el número de peticiones atendidas por la entidad en comparación con la vigencia anterior, lo que aducimos a la no inclusión de las solicitudes de certificación de contrato que gestiona la Oficina Asesora Jurídica.
- Las felicitaciones en torno a calidad del servicio fueron para el área de servicio a la ciudadanía que obtuvo un 76% del total recibido, seguido de la Subdirección de Formación Artística con un 22% y el Planetario de Bogotá con un 2%.
- El área que más peticiones atendió durante la vigencia fue Servicio a la Ciudadanía, seguido del área de convocatorias.
- Los tiempos de respuesta siempre fueron respetados por la Entidad, con lo que se fortalece la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía
- La entidad ha respondido positivamente con la implementación de la política pública de servicio a la ciudadanía, lo que demuestra el compromiso institucional con de orientar nuestra gestión hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía.