

# Informe Semestral

2024

## Peticiones



ÁREA DE  
**RELACIONAMIENTO**  
CON LA  
**CIUDADANÍA**



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



## Objetivo General

Exponer la gestión realizada durante el primer semestre de la vigencia 2024 en relación con el 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 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 primer semestre de 2024, de acuerdo con el reporte de las distintas unidades de gestión que conforman el Idartes, las cuales 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 en los cuales se consolida un total de **1.866** peticiones.

## Normatividad

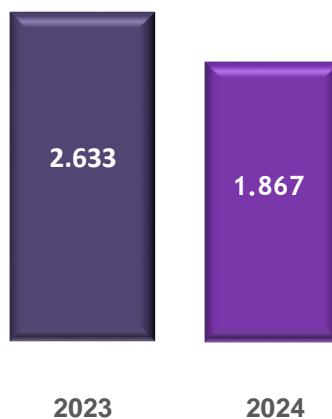
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.

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 primer 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, el total de peticiones recibidas por la Entidad, durante el primer semestre de 2024 fue de un total de **1.867**; a continuación, se presenta el informe pormenorizado de las peticiones mes a mes, el comportamiento y descripción.

Gráfico 1 Comparativo 1er 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 la vigencia 2023, la Entidad disminuyó en un **29%** el número de peticiones atendidas que corresponden a 767 solicitudes menos durante este periodo. 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.

Comparativo primer semestre 2024 vs 2023 peticiones por canal



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

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](mailto:contactenos@idartes.gov.co) que en comparación con la vigencia 2023 disminuyó en un **37%** con **547** 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 Bogotá te escucha que corresponde al canal web en la gráfica, el cuál aumentó en comparación con el mismo semestre de la vigencia anterior, con un **56%** que corresponde a **159** peticiones más gestionadas.

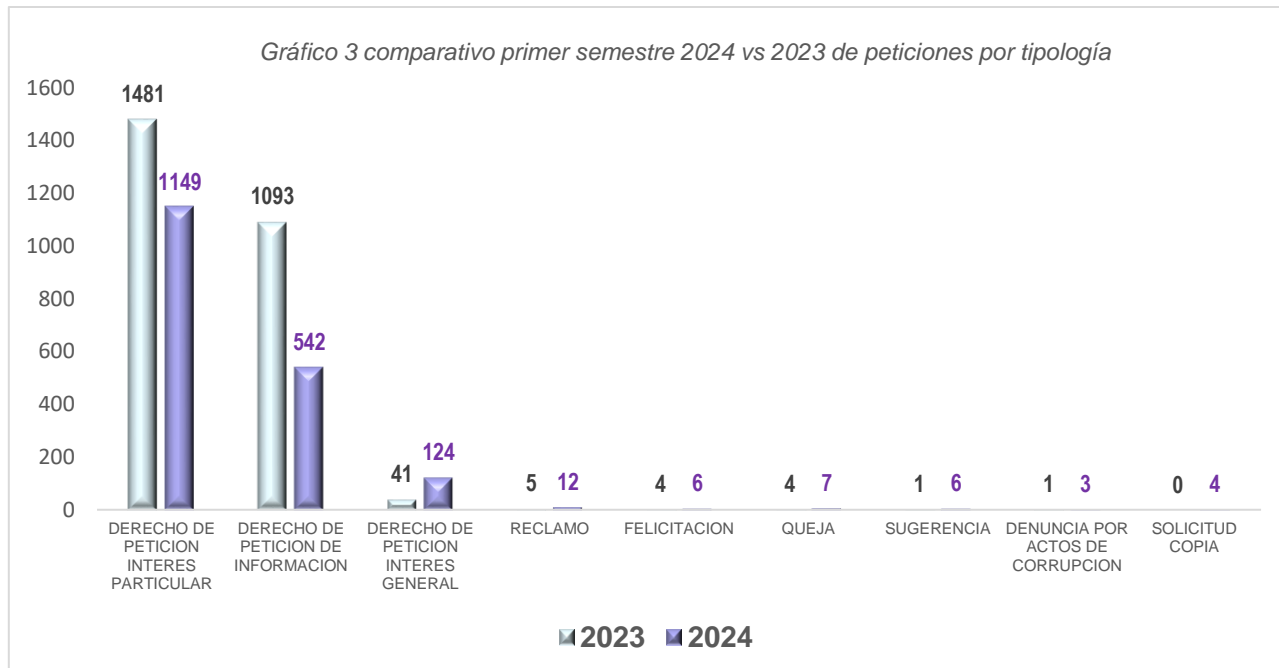
En cuanto al tercer canal se evidencia que es el chat Idartes, alojado en los sitios web <http://www.idartes.gov.co> y en <http://www.idartesencasa.gov.co> que en comparación con el mismo periodo en la vigencia 2023, disminuyó en un **26%** con una diferencia de 110 solicitudes menos durante el primer semestre 2024.



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

Sistema Bogotá te escucha el cual aumentó significativamente para este semestre de acuerdo con el gráfico 2.

Comparativo primer semestre 2024 vs 2023 de peticiones por tipología



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

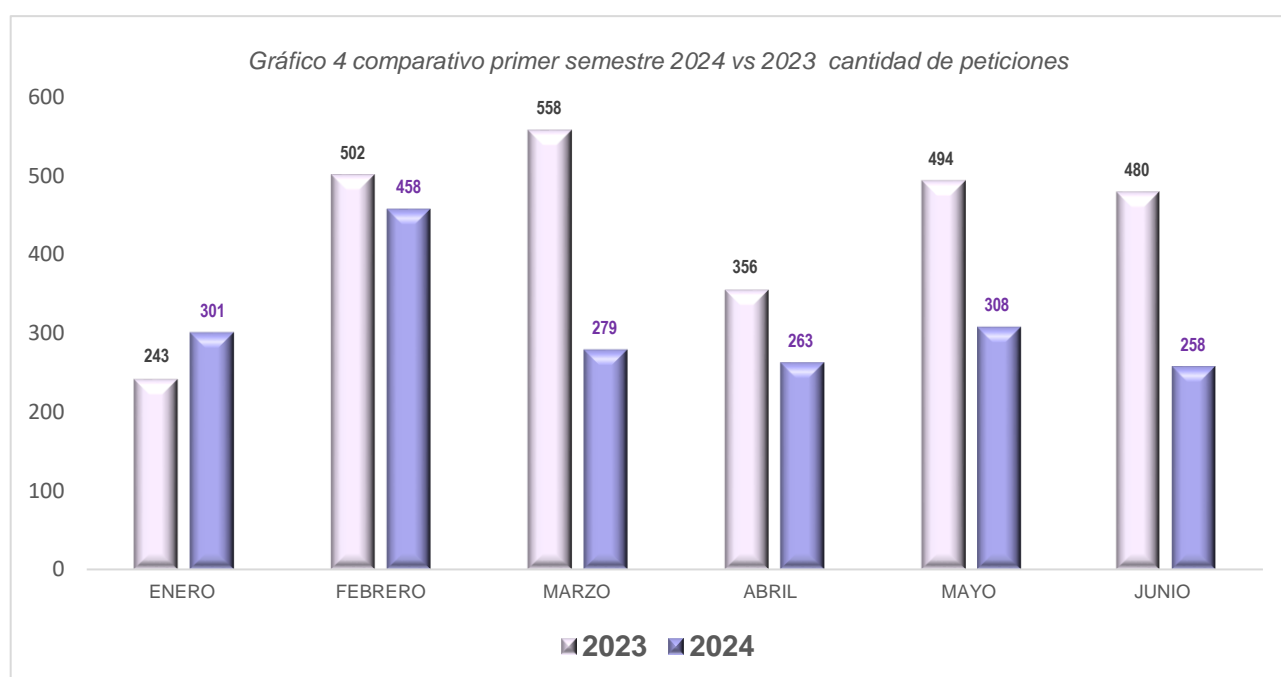
Las solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular son históricamente las tipologías más usadas en el Instituto Distrital de las Artes, para este periodo y en comparación con el primer semestre de **2023**, se presenta una disminución del **11%** de los derechos de petición de interés particular que equivalen a **164** peticiones menos.

Así mismo, se presenta una disminución en del **53%** en la tipología de acceso a la información, en comparación con el primer 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



observa una disminución del derecho de petición de interés general con 20 peticiones menos en comparación con el primer semestre del año anterior; en cuanto al resto de tipologías se mantiene el comportamiento de las variables.

### Comparativo primer semestre 2024 vs 2023 cantidad de peticiones

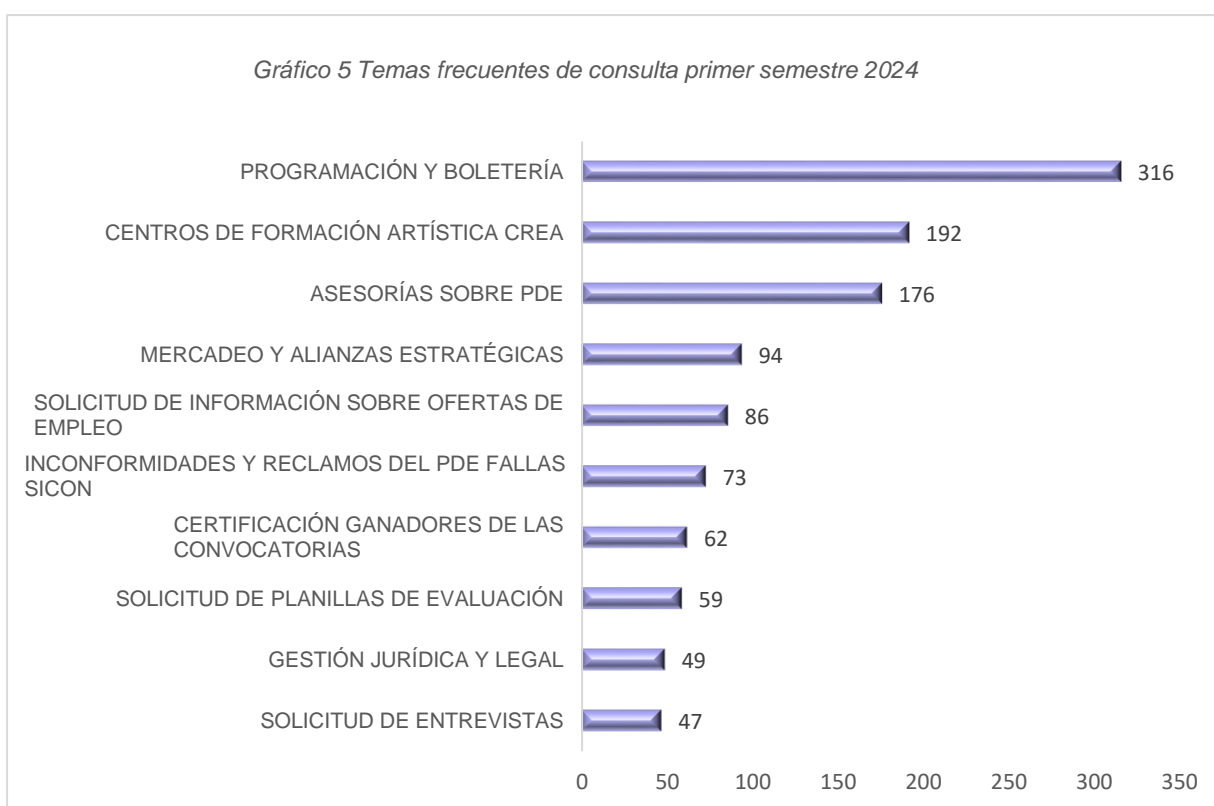


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Idartes 2023-2024

El gráfico No. 4 refleja el comparativo respecto al total de las peticiones recibidas durante el primer 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, además que en los meses de febrero y mayo de 2024 es donde más se refleja el aumento.

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.

### Temas frecuentes de consulta primer semestre 2024



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

Como lo refleja el gráfico 5 se evidencia que, los temas más frecuentes de consulta, para el primer semestre de 2024 representan el **62%** de las peticiones interpuestas por la ciudadanía, por consiguiente, en primer lugar, se encuentra la programación y boletería con un **17%**, le sigue los centros de



formación artística Crea con un **10%**, en tercer lugar, las asesorías del Portafolio Distrital de Estímulos –PDE.

Por otro lado, con un **9%** mercadeo y alianzas estratégicas un **5%**, solicitud de empleo con un **4%**, inconformidades del PDF fallas acceso a la Plataforma SICON **4%**, certificación ganadores convocatorias **3%**, planillas de evaluación **3%**, gestión jurídica **3%** y solicitud de entrevistas **2%**.

El total de peticiones de los 10 temas más frecuentes registra un total de **1.154**, el total de otros temas **713** para un gran total de **1.867** peticiones.

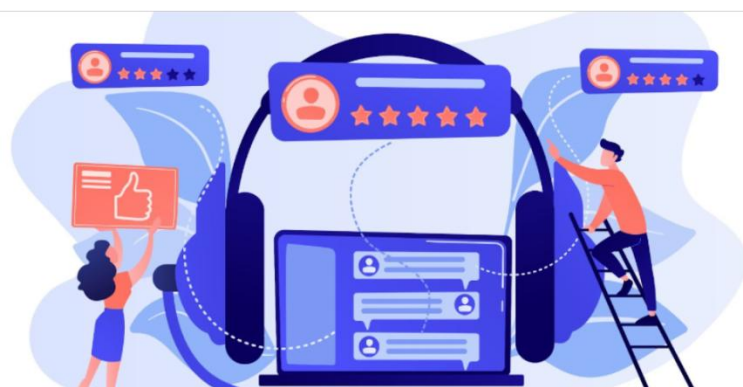
## Peticiones atendidas por unidad de gestión, en el primer semestre 2024

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

Dependencia	Cantidad de peticiones	%
Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía	792	45%
Subdirección de las Artes	172	11%
Subdirección de Formación Artística	149	8%
Gerencia de las Artes Audiovisuales	117	7%
Subdirección de Equipamientos	74	4%
Gerencia de Artes Plásticas	73	4%
Gerencia de Música	69	4%
Gerencia de Literatura	67	4%
Planetario de Bogotá	54	3%
Proyecto Nidos	31	2%
Talento Humano	20	2%
Gerencia de Danza	18	1%
Oficina Asesora Jurídica	17	1%
No Competencia del Idartes	16	1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	16	1%
Oficina Asesora de Planeación	4	1%
Oficina de Control Interno Disciplinario	4	1%
<b>Total</b>	<b>1867</b>	

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 primer 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 **45%** del total recibido que equivale a **791** PQRS.



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 segundo lugar, se encuentra la **Subdirección de las Artes** la cual registra un total de **172** peticiones atendidas durante el primer semestre **2024** lo que equivale al **11%** del total de peticiones, en tercer lugar, la **Subdirección de Formación** con un registro de **149** peticiones lo que representa el **8%**, luego se encuentra el Área de Convocatorias con un registro de **228** peticiones también con un **9%**.

### Peticiones atendidas en el primer semestre 2023 vs 2024

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

Dependencia	2023	2024
Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamento con la Ciudadanía	1152	792
Subdirección de las Artes	252	172
Subdirección de Formación Artística	162	149
Gerencia de las Artes Audiovisuales	120	117
Subdirección de Equipamientos	83	74
Gerencia de Artes Plásticas	97	73
Gerencia de Música	122	69
Gerencia de Literatura	61	67
Planetario de Bogotá	54	54
Proyecto Nidos	44	31
Talento Humano	18	20
Gerencia de Danza	32	18
Oficina Asesora Jurídica	16	17
No Competencia del Idartes	-	16
Oficina Asesora de Comunicaciones	25	16
Oficina Asesora de Planeación	4	4
Oficina de Control Interno Disciplinario	0	4
Total	2633	1867

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

Promedio de tiempo de respuestas 1er semestre 2024

Tabla 5 Promedios tiempo de respuesta- primer semestre 2024

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS CORRUPCION	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			8				0		
AREA DE PRODUCCION			9						
AREA DE PRODUCCION CONVOCATORIAS			12						
DIRECCION GENERAL			15						
DIRECCION GENERAL			11						
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			7						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		13	11	13					
GERENCIA DE DANZA			10				0		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		6	11				0		
GERENCIA DE LITERATURA		8	8	10			0		
GERENCIA DE MUSICA		15	12						
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			0		0				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10			14			
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			5						
OFICINA ASESORA JURIDICA		15	12						
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	12		13						
PLANETARIO DE BOGOTA			11	10	4	8			9
PROYECTO NIDOS		9	10		7	12			
SAF-RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		1	0	4		0	0	0	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			12		15				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	9						
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		12	11		11	13			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		8	6	15	5				
TALENTO HUMANO			11				0	1	

Total, peticiones atendidas mes a mes por unidad de gestión - primer semestre 2023 - 2024

Tabla 4 Total, peticiones atendidas mes a mes por unidad de gestión - primer semestre 2023 Vs 2024

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

Meses	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
	enero	enero	febrero	febrero	marzo	marzo	abril	abril	mayo	mayo	junio	junio
DEPENDENCIA	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	78	176	218	231	265	117	144	49	208	91	205	106
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA	30	15	55	47	60	23	40	33	62	14	30	17
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	30	20	55	43	74	29	29	32	38	24	26	24
ÁREA DE CONVOCATORIAS	24	15	46	24	33	16	26	24	39	25	60	25
GERENCIA DE MÚSICA	14	2	27	9	20	8	20	10	20	29	21	11
PLANETARIO DE BOGOTÁ	12	12	8	7	4	9	6	13	9	11	15	2
GERENCIA DE LITERATURA	10	4	11	11	9	13	10	15	16	17	5	7
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS	9	4	11	15	10	16	21	14	13	15	33	9
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS	9	16	15	12	9	11	14	14	21	15	15	6
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	7	12	26	24	27	14	13	25	25	24	22	18
TALENTO HUMANO	6	11	4	3	1	1	3	1	3	4	1	0
DIRECCIÓN GENERAL	4	2	0	1	1	0	1	3	1	2	2	7
GERENCIA DE DANZA	4	1	5	2	8	3	5	2	6	6	4	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	0	2	1	3	1	4	6	2	4	3	5
ÁREA DE PRODUCCIÓN	1	0	0	1	1	0	0	0	2	1	0	0
GERENCIA DE ARTE DRAMÁTICO	1	0	1	2	8	5	1	8	6	9	12	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	2	0	5	3	2	4	1	10	3	8	3
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	1	4	2	0	0	0	0	0	1	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1
PROYECTO NIDOS	0	2	6	14	16	6	8	6	4	2	10	1
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	4	2	3	2	2	3	4	1	5	1	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>243</b>	<b>301</b>	<b>502</b>	<b>457</b>	<b>558</b>	<b>279</b>	<b>356</b>	<b>263</b>	<b>494</b>	<b>308</b>	<b>480</b>	<b>258</b>

## Conclusiones

En este análisis se presentó el resultado de la gestión de las peticiones del Instituto Distrital de las Artes – Idartes, durante el primer semestre de 2024, como insumo estadístico se tuvo en cuenta la sabana de datos que arroja el Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha y la Matriz de Reporte Preventivo que lleva el área de Relacionamento con la Ciudadanía de la Entidad; en él se compararon los resultados del periodo comprendido entre los meses de enero a junio del primer semestre de 2024 y un comparativo con los resultados del primer 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 este primer semestre se puede concluir que, se presentó una disminución la gestión de peticiones, teniendo en cuenta la articulación con áreas misionales para atender a través de los canales de atención inmediata, la disminución corresponde al 29% con 767 solicitudes menos en contraste con el primer semestre de 2023.

En cuanto a la gestión de PQRSD a la fecha y según los reportes de la Secretaría General, se presentan 0 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 Idartes en el 99% 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 8 días, particular 7 días, felicitaciones 8 días, quejas 7 días, reclamos 9 días, acceso a la

información 1 día y sugerencias 9 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 institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) teniendo en cuenta que en este primer semestre se recepcionó 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%.

Finalmente, se ha observado que las estrategias para el fortalecimiento de la respuesta oportuna desde la Subdirección Administrativa y Financiera – Relacionamiento 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 al primer semestre 2024.

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

**Elaboró**

Aida Cogollo Rodríguez  
SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía  
[gloria.cogollo@idartes.gov.co](mailto:gloria.cogollo@idartes.gov.co)  
6013795750 Ext. 4500

**Diseño Gráfico**

Isabel Restrepo  
SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía  
[Isabel.restrepo@idartes.gov.co](mailto:Isabel.restrepo@idartes.gov.co)  
6013795750 Ext. 4500