



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

RESOLUCION N° 1154 - - - -  
02 NOV 2016

"Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES"

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES,**

***En ejercicio de las atribuciones constitucionales y legales,  
en especial las otorgadas por el Acuerdo Distrital 440 de 2010 y***

### CONSIDERANDO

Que mediante Decreto 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que busca garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

Que el artículo 3 íbidem define el servicio a la ciudadanía como: "*el fin de la Gestión Pública, por lo tanto debe entenderse como el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad*".

Que la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano emitió documento en donde se establecen los lineamientos para estructurar una carta de trato digno a la ciudadanía.

En merito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la carta de trato digno, conforme a lo establecido en la parte considerativa de la presente y la cual quedará de la siguiente manera:

### CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES 2016

#### Ciudadano (a) s:

El Instituto Distrital de las Artes - IDARTES es un establecimiento público del orden Distrital, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de cuyo sector hace parte integrante. Domiciliado en Bogotá, tiene como principal objetivo la ejecución de planes, programas y

Página 1 de 5

Calle 8 N° 8 - 52, Bogotá Colombia Tel: 3795750  
www.idartes.gov.co  
e-Mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)  
Info: Línea 195

*Andrés López*  
**MEJOR  
PARA TODOS**  
*ju*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

1154--

## RESOLUCION N°

02 NOV 2016

*"Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES"*

políticas para el ejercicio efectivo de los derechos culturales de los habitantes del Distrito Capital en lo relacionado con la formación, creación, investigación y circulación de las áreas artísticas de literatura, artes plásticas, artes audiovisuales, arte dramático, danza y música, a excepción de la música sinfónica, académica y el canto lírico.

El IDARTES es creado en virtud del Acuerdo 440 de 2010 por el concejo Distrital de Bogotá y mediante los Acuerdos 1, 2, 3, 4 y 5 de 2011 del Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes se establecen las funciones básicas, normativa estatutos, estructura y demás para el correcto funcionamiento y prestación de servicios de la Entidad dentro de los cuales se encuentran las siguientes:

- Diseñar las estrategias para asegurar la promoción y gestión de recursos públicos y privados que permitan el adecuado desarrollo de los planes, programas y proyectos del Instituto Distrital de las Artes.
- Asegurar la producción técnica y logística para el correcto funcionamiento de los planes, proyectos y programas a su cargo.
- Administrar los escenarios culturales de su propiedad y garantizar el correcto funcionamiento de los mismo,
- Diseñar y ejecutar estrategias que promuevan la diversidad cultural de los habitantes del Distrito Capital.
- Las demás que le sean asignadas y que correspondan a su misión.

El Instituto Distrital de la Artes – IDARTES se permite informar en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 197 del 22 de mayo de 2014 *"Por medio del cual se adopta la política pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá"*, la Ley 1437 de 2011 la cual establece *"los deberes de las autoridades en la Atención al Público"* y al compromiso adquirido por parte de la entidad con la ciudadanía para fortalecer los procesos administrativos basados en el principio de transparencia que:

Para lograr una exitosa implementación de los servicios dispuestos para la Ciudadanía en nombre del Distrito, es necesario determinar en la presente Carta de Trato Digno las pautas de la atención a la ciudadanía bajo principios de honestidad, consideración, respeto, trato digno y eficiencia tanto por parte de los servidores públicos como por parte de la ciudadanía en general.

## DERECHOS

De acuerdo a la Ley 1437 de 2011 a continuación se dictan los Derechos establecidos para cada ciudadano que solicite y tenga contacto con las áreas de Servicio a la Ciudadanía del Distrito. Cabe resaltar que el compromiso del IDARTES va más allá de las obligaciones legales propuestas para tal fin, ofreciendo mayor calidad en la atención, agilidad en las

Página 2 de 5

Calle 8 N° 8 - 52, Bogotá Colombia Tel: 3795750  
www.idartes.gov.co  
e-Mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)  
Info: Línea 195

BOGOTÁ  
**MEJOR**  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

RESOLUCIÓN N° 1154 - - - -  
02 NOV 2016

*"Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES"*

solicitudes propuestas y mayor empatía considerando que el trato humano es el centro del proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios.

- Recibir un trato digno, con respeto y con la máxima consideración a su dignidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo considerando que las actuaciones adelantadas por cualquier medio tecnológico se pueden realizar por fuera de las horas de atención al público y sin necesidad de apoderado.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto conforme lo establece la ley o de ser posible antes.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad según el artículo 13 de la Constitución Política.
- A cualquier otro DERECHO que le reconozca la Constitución Política.

#### DEBERES

De manera recíproca a los Derechos, las personas tienen los siguientes deberes en el proceso de solicitud y comunicación con las autoridades administrativas:

- Acatar la Constitución y las leyes que a ésta acompañan.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- Presentar de manera respetuosa las solicitudes que considere.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Solicitar de manera oportuna los documentos y/o servicios.

#### CANALES DE ATENCIÓN

Con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos el **Instituto Distrital de las Artes – IDARTES** pone a su disposición personas debidamente capacitadas y canales dispuestos a cumplir con sus expectativas en el proceso de solicitud de trámites y servicios con la entidad, como los que se enuncian a continuación:

Página 3 de 5

Calle 8 N° 8 - 52, Bogotá Colombia Tel: 3795750  
www.idartes.gov.co  
e-Mail: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)  
Info: Línea 195

Agustín López  
**MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

1154----

**RESOLUCION N°**  
**02 NOV 2016**

"Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES"

CANAL	SEDE	UBICACIÓN	HORARIOS	TIPO DE TRÁMITE
Presencia	Atención a Ciudadano Casa Fernández	Calle 8 # 8-52	8:00 AM a 5:00 PM	Información personalizada, atención de manera verbal de Solicitudes, Quejas, Reclamos y/o Derechos de Petición
	Atención a Ciudadano Casa Castilla	Carrera 79 # 88-89	8:00 AM a 12:00 M 1:00 PM a 5:00 PM	
Buzón de Sugerencias	Canal La	CRA 2A IVIA QUEMA, No. 117-65 SUR	8:00 AM a 5:00 PM	Radcarmed ante formulario Peticiones, Quejas, Reclamos y/o Peticiones
	Canal Santa Rana	CRA 1A Bis No. 100-45 SUR		
	Canal Libertad	CRA 8B A No. 590-90 SUR		
	Canal Naranjos	CALLE 70 A SUR No 801-15		
	Canal San Pablo	CALLE 65 SUR No 78 H-37		
	Canal De Dios	AV BOYACA No 43 A-62 SUR		
	Canal Vuelamar	CALLE 20C N°960-51		
	Canal Flores	CALLE 23 G No. 111-16		
	Canal Vías de Dorado	CRA 107 N°70-58		
	Canal Faldas	CRA 68G N°78-95		
	Canal Suba Centro	CLL 145B No 91-44		
	Canal Vía María	CLL 139 No 110-15		
	Canal Santa Sofía	CRA 26a No 77-70		
	Canal 12 de Octubre	CRA 55 No 75-40		
	Canal La Pepta	CRA 25 No. 10-78		
	Canal Rafael Unbe Unbe	CLL 27A SUR No 13-51		
Canal San Costoba	Cra 12 D No. 22-80 SUR			
Canal Lucero Bajo	CRA 17 D BIS No 64a-54 SUR			
Canal Muesec	AV BOYACA No 62-30 SUR			
Atención telefónica	Atención a Ciudadano IDARTES	3795750 Ext 4501 / 4502	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM	Información personalizada, atención telefónica de Solicitudes, Quejas, Reclamos y/o Derechos de Petición
Virtuales	Página WEB	<a href="http://www.idartes.gov.co">www.idartes.gov.co</a>	24 horas a día / 7 días a la semana   Los Reclamos son gestionados dentro de los días hábiles	Se registran las Peticiones, Quejas y/o Reclamos
	Página WEB	<a href="http://www.idartes.gov.co">www.idartes.gov.co</a>		
	Chat Página WEB			
	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@idartes.gov.co">contactenos@idartes.gov.co</a>		

Para todos los efectos las solicitudes, Peticiones, Quejas y/o Reclamos que son recibidos por



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

RESOLUCION N°  
02 NOV 2016

1154----

“Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno del Instituto Distrital de las Artes - IDARTES”

parte del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES son integrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS - en aras de dar trazabilidad a su trámite de manera eficiente y eficaz.

Para el Instituto Distrital de las Artes es muy importante tener claridad con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, por ello, con el fin de mejorar la gestión institucional dirigida por la entidad lo invitamos a calificarnos en el enlace: [https://docs.google.com/a/idartes.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLScc4j8\\_FbQxB5lnVmRysXSMqT5exmZjOLYKlpMWwldkvi-kw/viewform](https://docs.google.com/a/idartes.gov.co/forms/d/e/1FAIpQLScc4j8_FbQxB5lnVmRysXSMqT5exmZjOLYKlpMWwldkvi-kw/viewform)

La presente Carta de Trato Digno debe ser divulgada, apropiada y debe convertirse en un dialogo abierto y sincero por parte de todos los funcionarios y contratistas de la entidad que mantengan contacto con la ciudadanía.

**ARTICULO SEGUNDO.** Publicar la presente resolución en la página web de la entidad y en la intranet, así como en las cuentas de correo institucional.

**ARTICULO TERCERO.** La presente carta rige a partir de la fecha de su publicación. El IDARTES comunicará de manera oportuna a la ciudadanía, los cambios que se produzcan en materia de canales de atención.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

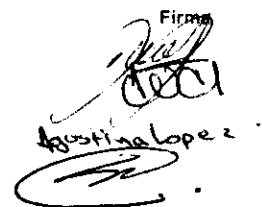
02 NOV 2016

Dada en Bogotá D.C., a los

  
**JULIANA RESTREPO TIRADO**  
Directora General

**Funcionario - Contratista**  
Proyectó SAF  
Revisó SAF Sub Adm y Fin  
Revisó OAJ  
Aprobó revisión OAJ

**Nombre**  
Daissy Johanna Rodriguez Urrea Profesional SAF  
Liliana Valencia Mejia Subdirectora Administrativa y Financiera  
Profesional Universitario - OAJ  
Sandra Margoth Vélez Abello, Jefe Oficina Asesora Juridica

**Firma**  
  
Agustina Lopez

*ju*