



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

**RESOLUCIÓN No. 1212 - - - ,**  
**( 14 SEP 2018 )**

*“Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno y se designa el defensor de la ciudadanía en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes”*

**EL DIRECTOR GENERAL (E) 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 la ley 1437 de 2011 se expidió el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo con el fin de proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas y la primacía de los intereses generales.

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 *Ibidem* 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 en cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, que consagra el deber de las Entidades públicas de *“expedir, hacer visible y actualizar una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*

Que mediante el Decreto Distrital 392 de 2015 se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las Entidades y organismos del Distrito Capital cuya función principal será garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía.

Que en cumplimiento de lo anterior, el Instituto Distrital de las Artes mediante Resolución 073 de 2016 expedida por la Directora General del Instituto designó la figura del Defensor del ciudadano en la Entidad *“a quien ostente el cargo de Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero (a), quien no podrá delegar dicha labor”*.

Que en mérito de lo expuesto,



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

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar la carta de trato digno para el Instituto Distrital de las Artes dando cumplimiento al artículo 7 numeral 5 de la ley 1437 de 2011, la cual quedará así:

### **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES – IDARTES**

#### **Ciudadano (a) s:**

El Instituto Distrital de las Artes creado mediante el Acuerdo 440 de 2010 por el Concejo de Bogotá como un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio propio, adscrito a la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, de cuyo sector hará parte integrante. Domiciliado en Bogotá, tiene como principal objetivo la ejecución de planes, programas y 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.

Así mismo, el Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes mediante Acuerdo 3 de 2011 asignó las funciones de las diferentes áreas del Instituto, y mediante Acuerdo 2 de 2017 modificó su estructura y determinó las funciones para cada una de las unidades de gestión, dentro de las 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.

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", al tenor de la Ley 1437 de 2011 la cual establece "*los deberes de las autoridades en la Atención al Público*", en concordancia con el Decreto 392 de 2015 que reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las Entidades y organismos del Distrito Capital, el Idartes se permite informar el compromiso adquirido con la ciudadanía para fortalecer los procesos



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

administrativos basados en el principio de transparencia.

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

Las relaciones de los ciudadanos con la administración del Idartes está regida por los derechos establecidos para cada ciudadano de acuerdo con la ley 1437 de 2011. Cabe resaltar que el compromiso de la Entidad va más allá de las obligaciones legales propuestas para tal fin, ofreciendo mayor calidad en la atención, agilidad en las solicitudes propuestas y mayor empatía considerando que el trato humano es el centro del proceso de mejoramiento en la calidad de los servicios. El artículo 5 de la ley 1437 de 2011 establece como derechos:

- A recibir un trato digno, con respeto y con la máxima consideración a su dignidad.
- A 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 recibir información del procedimiento realizado a su requerimiento, el cual se puede hacer de forma presencial en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, así como telefónicamente o vía web a través de Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- A ser informado sobre las fechas y horarios de todos nuestros servicios y espectáculo dentro y fuera de nuestros escenarios.
- A 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.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A 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.



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

## 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 evidentemente improcedentes.
- Presentar de manera respetuosa las solicitudes que considere.
- Obrar conforme al principio de 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 garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos 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. (Ver anexo: Puntos de atención del Idartes)

Para todos los efectos las solicitudes, peticiones, quejas y/o reclamos que son recibidos por 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: [goo.gl/QeDZQA](https://goo.gl/QeDZQA)

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Para todos los efectos el Defensor del Ciudadano en la entidad será quien ostente el cargo de Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero (a) de conformidad con la parte motiva del presente acto administrativo.

**ARTÍCULOS TERCERO:** La presente Carta de Trato Digno debe ser divulgada y debe convertirse en un dialogo abierto y sincero por parte de todos los miembros de la Entidad que mantengan contacto con la ciudadanía, por lo tanto, la misma deberá ser socializada con las diferentes áreas del Instituto.

**ARTÍCULO CUARTO:** Publicar la presente resolución en la página web del Idartes, en la Intranet y en lugares visibles del instituto, así como remitir a las cuentas de correo institucional.



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

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución deroga todas las normas y disposiciones que le sean contrarias y deja sin efectos la resolución 1154 de 2016.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presenta carta rige a partir de su publicación,

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Bogotá., a los **14 SEP 2018**

**JAIME CERÓN SILVA**  
Director General (E)

**Funcionario – contratista**  
Elaboró SAF  
Revisó SAF Sub Adm y Fin  
Revisó SAF  
Revisó OAJ  
Aprobó revisión OAJ

**Nombre**  
Viviana Ortiz Bernal – contratista Área de Servicio a la Ciudadanía  
Luis Fernando Mejía Castro. Subdirector Administrativo y Financiero (E)  
Julieth Susana Pineda Martínez – Profesional especializada SAF  
María Ximena Correa Rivera – Abogada contratista OAJ  
Sandra Margoth Vélez Abello - Jefe Oficina Asesora Jurídica

Anexo: Puntos de atención del Idartes

**PUNTOS DE ATENCIÓN – INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES**

CANAL	SEDE	UBICACIÓN	TELÉFONO	HORARIOS	TIEMPOS DE TRÁMITE
Presencial Telefónico	Atención al ciudadano Sede central	Carrera 8 No. 15 - 46	3795750 extensiones 4500 - 4501 – 4502	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Atención al ciudadano Sede CREA Castilla	Carrera 75 No. 8 B - 89	3795750 extensión 4503	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
Virtual	Página Web - Chat	<a href="http://www.idartes.gov.co">www.idartes.gov.co</a> parte inferior derecha de la pantalla		De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
Virtual	Correo electrónico	<a href="mailto:contactenos@idartes.gov.co">contactenos@idartes.gov.co</a>		Todos los días	Inmediato
Buzón de sugerencias - Puntos de atención CREA	Cantarrana Localidad de Usme	Carrera. 1A Bis No. 100-45 Sur Transv. 13 No.100 - 55 Sur	3795750 extensiones 5287-5288	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Naranjos	Calle 70 A Sur No. 80 i – 15	7761551 3795750 extensiones 5262 - 5281	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	San Pablo	Calle 68 Sur No. 78 H – 37	7828261 3795750 extensiones 5267-5293 - 5286	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Las Delicias	Ave. Boyacá No. 43 A-62 Sur	3795750 extensiones 5277-5264	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Roma	Ave. Calle 55 sur (Av primera de mayo) No. 79 G-09	3795750 extensiones 5263 - 5279	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Villemar	Calle 20C No. 96C-51	3795750 extensiones 5258	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Las flores	Calle 23 G No. 111 - 16 Barrio Las Flores	4210196 3795750 Ext. 5278 - 5292	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Villas de dorado	Cra. 107 No. 70 -58	4310935 3795750 Ext. 5283 - 5269	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	La Granja	Calle 78 No.77B-86	3102601116	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Suba centro	Calle 146 B No. 91-44	3795750 Ext. 5266-5270	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Suba la Campiña	Calle 146 A No. 94 A-05	3795750 Ext. 5255 – 5274	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Santa Sofía	Cra. 28 A No. 77- 70 Barrio Santa Sofía	2252057 3795750 Ext. 5276 – 5260	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	12 de octubre	Cra. 55 No. 75-40	3795750 Ext. 5280 - 5261	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	La pepita	Cra. 25 No. 10-78	2772805 3795750 Ext 5265 - 5275	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	San José	Cra. 12 D No. 22 - 80 Sur	3795750 Ext. 5268 – 5291	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
	Lucero Bajo	Cra. 17 D BIS No. 64A - 54 Sur	3795750 Ext. 5254-5289	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato
Meissen	Ave. Boyacá No. 62-30 Sur	7925024 3795750 Ext. 5259	De lunes a viernes 8:00am a 5:00pm	Inmediato	