

Defensor de la Ciudadanía

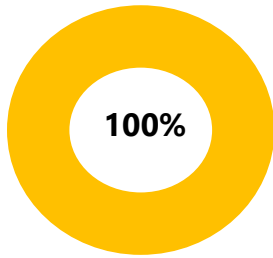
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES



Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

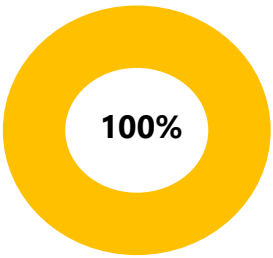


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 se cumplió con los compromisos de los productos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como parte del desarrollo del plan de acción para la Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



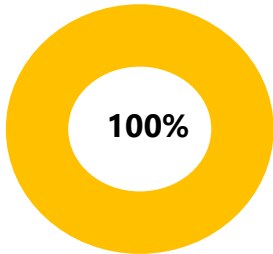
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el primer trimestre se expidió la Resolución 387 de 2025 del Idartes, mediante la cual se creó la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía y se modificó la Resolución 1032 de 2022, formalizando la instancia técnica necesaria para avanzar en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. En cumplimiento de sus funciones, en cabeza del Defensor la Mesa ha desarrollado reuniones de seguimiento a los escenarios del Modelo, de las cuales se generaron las actas. Entre las principales acciones se destacan: seguimiento a los escenarios de relacionamiento con los enlaces en las distintas unidades de gestión; acompañamiento a los canales de atención, capacitación al equipo de Relacionamiento sobre los flujos de los canales de atención y verificación de avances en caracterización de usuarios y medición de satisfacción de trámites y OPAs registrados por Idartes en el SUI y el Portal de Trámites y Servicios de Bogotá.

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

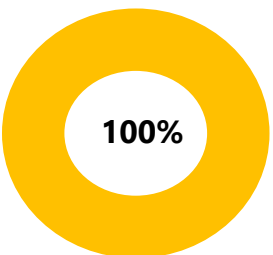


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Para el desarrollo de las metas de la gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía, el Instituto Distrital de las Artes cuenta con un equipo conformado por seis personas: 5 contratistas profesionales y 1 contratista de apoyo a la gestión. Este equipo lidera y ejecuta las acciones asociadas a la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Durante el primer semestre, los recursos se han destinado a la formulación de instrumentos técnicos como procesos y procedimientos, la realización de mesas técnicas, la elaboración de informes de atenciones, satisfacción ciudadana y PQRS; así mismo, la participación en espacios distritales y el acompañamiento a las dependencias en procesos de atención a la ciudadanía ciudadana. De esta manera, se busca garantizar la sostenibilidad operativa y de gestión y fortalecer el alcance territorial de las acciones de relacionamiento con la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1

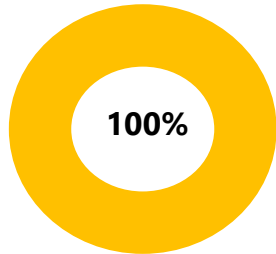


Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el primer semestre, la Defensoría de la Ciudadanía impulsó el uso de lenguaje claro e incluyente mediante la campaña AcercArte, rediseñando la Cartilla de Expresiones Dignas para fortalecer la comunicación con enfoque diferencial y de derechos. Asimismo, se desarrolló una estrategia de accesibilidad que incluye audios breves en lenguaje claro, reproducibles mediante códigos QR en puntos estratégicos, orientando a los visitantes en su desplazamiento. Paralelamente, se elaboró un análisis de barreras y facilitadores en la atención presencial, basado en la Clasificación Internacional del Funcionamiento (CIF), identificando mejoras para garantizar acompañamiento adecuado a la ciudadanía. Este diagnóstico quedó radicado en el acta Orfeo N.º 20254500232843.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

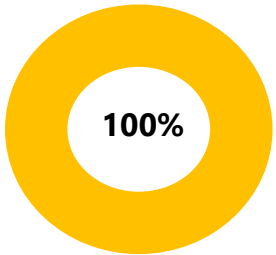
Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 desde el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, se realizó la capacitación sobre la gestión de conflictos de intereses entre los directivos, servidores de áreas con riesgo de conflictos de intereses y cargos de inspección, vigilancia y control, además de la socialización del protocolo de la Ruta de Denuncias en Idartes, de acuerdo con los lineamientos de la Directiva 005 de 2023.

Acta de reunión radicado Orfeo N° 20254500166593

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



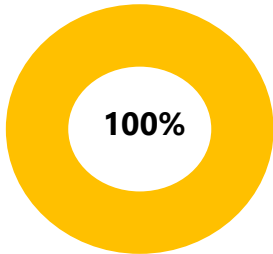
Observaciones Función 2 Lineamiento 3

Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

Durante el primer semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía de la Entidad emitió recomendaciones a las diferentes unidades de gestión, basado en los resultados del manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Estas recomendaciones resaltaron las buenas prácticas para garantizar la calidad en la gestión, brindar respuestas oportunas y dar soluciones de fondo. Todo esto se presentó en el informe semestral sobre la gestión de las peticiones en la Entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

En el marco del seguimiento realizado por el Defensor de la Ciudadanía, en Defensor a la Ciudadanía del Idartes emitió recomendaciones sobre la gestión de las PQRSD con el fin de fortalecer la cultura institucional de respuesta oportuna y de calidad, en línea con los objetivos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Además, se implementaron alertas preventivas para evitar el cierre fuere de términos de ley de las PQRSD.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



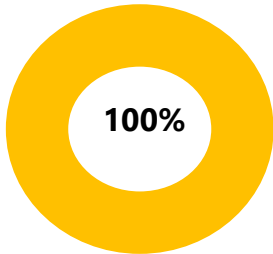
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Defensor a la ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes:	Andrés Felipe Albarracín Rodríguez
Correo electrónico institucional:	andres.albarracin@idartes.gov.co
Teléfono	6013795750 ext.: 4501

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1

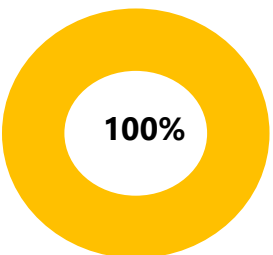


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, el Defensor de la Ciudadanía adelantó acciones para promover el conocimiento de los derechos, deberes y canales de atención a la ciudadanía. Como parte de este proceso, se actualizó la Carta de Trato Digno, y se llevó a cabo la divulgación por las redes sociales de la Entidad, la información con los canales de contacto que dispone el Idartes para la atención a la ciudadanía.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Fomentar la realización de sensibilizaciones y cualificaciones en servicio a la ciudadanía dentro de la entidad.

Lineamiento 2



Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2025, el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía realizó varias sesiones de formación dirigidas a los colaboradores de la Entidad. Estas jornadas estuvieron enfocadas en fortalecer el servicio a la ciudadanía y se desarrollaron con las diferentes unidades de gestión, como se detalla a continuación:

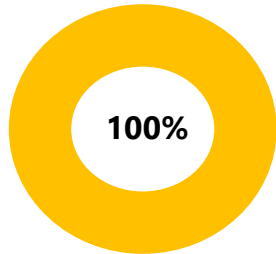
Se llevó a cabo la capacitación, con el equipo de la Subdirección de Equipamientos Culturales en temas de Servicio a la Ciudadanía, en concordancia con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en aras de fortalecer la calidad de servicio de cara a la ciudadanía, acta con radicado Orfeo N.º 20254500338453

Capacitación al equipo de Relacionamento con la Ciudadanía sobre el flujograma de los canales de atención: telefónico, chat y presencial, en el marco del fortalecimiento de la cultura de servicio de la Entidad, desde las acciones de la Mesa Técnica del Modelo de Relacionamento, acta con radicado Orfeo N.º 20254500261323

Comprender el procedimiento y la caracterización del equipo de Relacionamento con la Ciudadanía y fortalecer el conocimiento del equipo frente a los procesos de gestión y riesgo asociados a PQRSD, acta con radicado:20254500238763

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Lineamiento 3



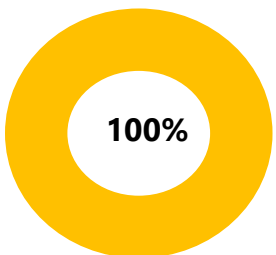
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" que sean promovidas por la Secretaría General.

Para el primer semestre de 2025 el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes - Idartes se ha vinculado en los espacios de cualificación convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en temas como comunicación asertiva e incluyente y demás lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio Ciudadanía, se referencian los reportes de asistencia emitidos por la entidad organizadora.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2025, se elaboraron informes sobre la dinámica de atenciones a la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad, con datos demográficos (edad, género, población diferencial) y de geolocalización de las personas atendidas, esta información ha permitido identificar patrones, necesidades particulares y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

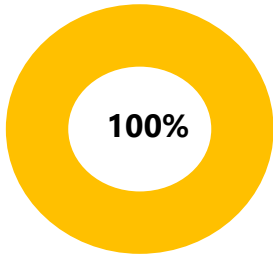
Así mismo, se elaboraron informes de satisfacción ciudadana, en los que se analizaron los niveles de satisfacción frente al servicio recibido por canal y el conocimiento y dominio de las personas que están en el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, así como su amabilidad, empatía y calidad de la información recibida.

Se referencia el enlace de los informes de satisfacción ciudadana:
Informes de encuestas de satisfacción, por canal de atención:
<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-encuestas-satisfaccion>

Se referencia el enlace de los informes demográficos de atenciones:
<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/servicio-ciudadania/informes/informe-atenciones>

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2

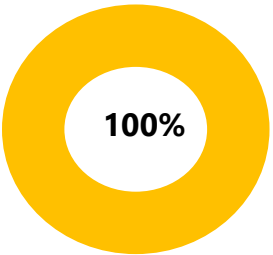


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer trimestre de 2025, se actualizó oportunamente la Guía de Trámites del Distrito con la oferta de servicios de la Entidad. En el segundo trimestre, y como parte del proceso de migración al nuevo Portal de Servicios de Bogotá, se realizaron mesas de trabajo para actualizar la información a publicar en dicha plataforma. Estas jornadas se desarrollaron con las diferentes unidades de gestión y quedaron registradas en actas, en el marco del proceso distrital de actualización de la Guía de Trámites.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

Durante el primer semestre de la vigencia 2025 el Defensor a la Ciudadanía asistió a la sesión virtual del 18 de marzo y 29 de mayo, se referencia soporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Instituto Distrital de las Artes - IDARTES

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



A donut chart with a yellow fill and a grey border, representing 100% completion. The text "100%" is centered in the white hole of the donut.

Category	Percentage
Completed	100%

[illegible]

En el primer semestre de 2025 desde la figura del Defensor a la Ciudadanía de la Entidad, se llevó a cabo el seguimiento de los escenarios de relacionamiento con las personas, enlace desde las diferentes unidades de gestión, para la implementación de la Mesa Técnica del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se referencia acta de reunión.