



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIA DE SERVICIOS Y RELACIONAMIENTO INTEGRAL CON LA CIUDADANÍA

GRC-DSIG-01

V.1

19/08/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	5
4. RESPONSABLES.....	6
5. DEFINICIONES.....	7
6. COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	8
6.1. Fortalecimiento de la publicación de información de interés público:.....	8
6.2. Uso de lenguaje claro:.....	9
6.3. Promoción del derecho a la información y del control por parte de la ciudadanía:.....	9
7. COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	9
7.1. Gestión de solicitudes ciudadanas.....	10
8. COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	11
8.1. Derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias:.....	11
8.2. Veedurías ciudadanas:.....	11
8.3. Participación ciudadana en la toma de decisiones sobre programas artísticos y culturales:.....	11
8.4. Ferias de Servicios.....	12
9. COMPONENTE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.....	12
9.1. Talento humano con enfoque en el servicio.....	12
9.2. Optimización de los canales de atención.....	12
9.3. Plantillas de respuesta a la luz de los lineamientos del lenguaje claro.....	13
9.5. Reporte de gestión de peticiones ciudadanas – PQRSD.....	14
9.6. Implementación del lenguaje claro.....	14
10. ACCIONES ENCAMINADAS AL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL.....	14
10.3. Compromisos para la ejecución de la estrategia.....	15

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como entidad gestora de las prácticas artísticas en Bogotá, reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la confianza de los artistas, gestores culturales y la ciudadanía en el sector de las artes. Este compromiso se concreta en un proceso permanente de mejora institucional, guiado por principios de eficiencia, eficacia y efectividad.

En cumplimiento de su misión, Idartes consolida una plataforma estratégica que promueve el acceso equitativo al disfrute, ejercicio y apropiación social de las artes por parte de todas las personas que habitan en Bogotá. Para ello, fomenta la investigación, la formación, la creación, la circulación y la participación de la ciudadanía en procesos artísticos y culturales, como parte integral del ejercicio de los derechos culturales y del fortalecimiento del tejido social.

En este contexto, la entidad reconoce la importancia de fortalecer el vínculo con la ciudadanía a través de una atención empática, oportuna y de calidad. Por esta razón, se consolida la Estrategia de Relacionamento Integral con la Ciudadanía como un instrumento que articula las políticas públicas distritales de Transparencia y Acceso a la Información, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía, de manera coherente con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Esta estrategia se fundamenta en los marcos normativos establecidos en la Ley 1712 de 2014, que garantiza el derecho de acceso a la información pública; la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición; y el Decreto Distrital 542 de 2023, que establece el Modelo de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y promueve la conformación de una Mesa Técnica de Relacionamento, encargada de liderar, orientar y hacer seguimiento a su implementación en las entidades del Distrito Capital.

La estrategia incorpora de manera transversal enfoques diferenciales, poblacionales y de derechos, lo cual permite reconocer la diversidad de las personas y comunidades que interactúan con Idartes. De esta forma, se busca promover una relación cercana, inclusiva y corresponsable entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo así a la consolidación de una Bogotá creativa, participativa e incluyente.

Por tanto, el fortalecimiento del vínculo entre las entidades públicas y la ciudadanía constituye un eje fundamental para la consolidación de una gestión pública participativa, transparente y centrada en las personas. En este sentido, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes asume el relacionamiento con la ciudadanía como una responsabilidad estratégica que contribuye al reconocimiento de los derechos culturales, a la mejora continua de la gestión institucional y al fortalecimiento de la confianza en lo público.

En este sentido, la Estrategia se formula en concordancia con los lineamientos establecidos por el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, definido en el Decreto 542 de 2023, y en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la cual, parte del reconocimiento de que la ciudadanía no es solo receptora de servicios, sino también agente activa en la construcción de lo público.

En consecuencia, la estrategia se desarrolla a partir de cuatro componentes fundamentales, que corresponden a los escenarios de relacionamiento definidos desde las acciones de las siguientes políticas distritales en materia de:

- Transparencia y acceso a la información
- Racionalización de trámites
- Participación ciudadana
- Servicio a la ciudadanía

Cada uno de estos componentes representa una dimensión clave del relacionamiento con la ciudadanía y orienta acciones específicas encaminadas a garantizar una atención oportuna, clara, accesible e incluyente.

En definitiva, este documento presenta la estrategia en su conjunto, estableciendo sus objetivos, alcance, marco normativo, y desarrollando cada componente con base en sus principios rectores, acciones institucionales previstas y mecanismos de seguimiento. Su implementación será liderada por la Mesa Técnica de Relacionamiento de la entidad, e integrará enfoques diferenciales, poblacionales y de derechos, con el fin de asegurar respuestas pertinentes a las diversas realidades y necesidades de los públicos que interactúan con Idartes.

2. OBJETIVOS

Fortalecer el relacionamiento entre Idartes y la ciudadanía mediante la implementación de acciones articuladas que faciliten la transparencia, la participación ciudadana, la racionalización de trámites y la calidad en el servicio, promoviendo la confianza institucional y el acceso equitativo a los servicios ofrecidos por la entidad.

- Promover el acceso oportuno, claro y comprensible a la información pública generada por Idartes, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia activa, lenguaje claro y accesibilidad establecidos por la Ley 1712 de 2014.
- Fortalecer los espacios y mecanismos de participación ciudadana, asegurando su pertinencia, representatividad e impacto en la gestión institucional, en concordancia con el control social mediante la rendición de cuentas.
- Garantizar una atención a la ciudadanía empática, incluyente y de calidad, que incorpore enfoques diferenciales y de derechos, en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023.

- Diseñar e implementar mecanismos de medición que permitan evaluar la satisfacción ciudadana respecto a los servicios ofrecidos, los canales de atención y la calidad del acompañamiento brindado, con el fin de fortalecer la experiencia ciudadana.

3. ALCANCE

La Estrategia de Servicios y Relacionamento Integral con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes se configura como una herramienta de gestión orientada a fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía. Su diseño y ejecución se fundamentan en los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, de aplicación para todos los funcionarios y contratistas del Idartes.

Este alcance comprende los procesos misionales, estratégicos y de apoyo que impliquen relación con la ciudadanía, colectivos artísticos, gestores culturales, organizaciones sociales y demás actores del ecosistema cultural de Bogotá, a través de los trámites y servicios que ofrece la entidad.

Para el cumplimiento de estos fines, la Estrategia incorpora acciones de articulación interinstitucional y mecanismos internos de coordinación, bajo la dirección de la Mesa Técnica de Relacionamento según la Resolución Idartes 387 de 2025. Este órgano constituye el espacio institucional para el seguimiento y mejora continua de las acciones desde los escenarios de relacionamiento, garantizando que las acciones se desarrollen con criterios de transparencia, eficiencia y oportunidad, en concordancia con los principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La estrategia se estructura en torno a los cuatro componentes y escenarios definidos por las políticas públicas distritales de:

- Componente de transparencia y acceso a la información
- Componente de racionalización de trámites
- Componente de participación ciudadana
- Componente de servicio a la ciudadanía

Cada uno de estos componentes se traduce en acciones concretas dirigidas a garantizar el acceso equitativo a los servicios, el ejercicio del derecho a participar, la simplificación de procesos y el uso de un lenguaje claro, accesible y pertinente por parte de la entidad.

El enfoque de la estrategia es transversal y diferencial, lo cual implica su aplicación en todas las dependencias de la entidad y su adaptación a las particularidades de los grupos de valor del Idartes. En este sentido, se reconoce y atiende la diversidad cultural, poblacional y territorial de la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la inclusión, la corresponsabilidad y la legitimidad institucional.

4. RESPONSABLES

La implementación, seguimiento y mejora continua de la Estrategia de Servicios y Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Instituto Distrital de las Artes – Idartes será responsabilidad compartida de diversas dependencias y equipos de trabajo, en coherencia con sus funciones misionales y roles dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La articulación general estará a cargo de la Mesa Técnica de Relacionamento, instancia encargada de coordinar los esfuerzos institucionales en torno a los cuatro componentes y escenarios de la estrategia: transparencia, participación ciudadana, racionalización de trámites y servicio a la ciudadanía. Esta mesa impulsará acciones conjuntas, promoverá la adopción de buenas prácticas y realizará seguimiento a los avances y resultados de la estrategia.

Los responsables específicos son:

- Subdirección Administrativa y Financiera: lidera la gestión de recursos y procesos de soporte que facilitan la ejecución de las acciones previstas en la estrategia.
- Defensor de la Ciudadanía: orienta, acompaña y vela por la garantía de los derechos de la ciudadanía en sus interacciones con la entidad, además de promover el enfoque diferencial, el trato digno y el lenguaje claro.
- Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información: articula la planeación estratégica y el uso de herramientas tecnológicas para apoyar la gestión del relacionamento, la sistematización de información y la toma de decisiones basada en datos.
- Oficina Asesora de Comunicaciones: asegura el uso de lenguaje claro, accesible e incluyente en todos los canales y piezas informativas dirigidas a la ciudadanía, promoviendo una comunicación efectiva y empática.
- Equipo de Participación Institucional: lidera el fortalecimiento de los espacios, mecanismos y procesos de participación ciudadana, garantizando su pertinencia, representatividad e impacto.
- Equipo de Talento Humano: apoya los procesos de formación y sensibilización interna en atención a la ciudadanía, trato digno y enfoque diferencial, en articulación con los demás actores estratégicos.
- Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía: coordinan la implementación de acciones orientadas a la simplificación, mejora continua y calidad en los servicios ofrecidos por la entidad, en cumplimiento de los lineamientos distritales y nacionales.

La corresponsabilidad y articulación entre estas instancias permitirá consolidar una estrategia efectiva, sostenible e integrada al quehacer institucional de Idartes.

5. DEFINICIONES

- Acceso a la información pública: Derecho fundamental de la ciudadanía a conocer información sobre la gestión y administración de los recursos públicos.
- Articulación interinstitucional: Coordinación entre diferentes dependencias y entidades del sector para optimizar la relación con la ciudadanía.
- Canales de relacionamiento: Medios de comunicación y atención que las entidades ponen a disposición de la ciudadanía, como plataformas digitales, puntos de atención presencial y líneas telefónicas.
- Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía establecido mediante el Decreto 542 de 2023 orienta a las entidades del Distrito sobre cómo relacionarse con la ciudadanía y sus grupos de valor. El cual, Integra principios de transparencia, participación, servicio y racionalización de trámites, con el fin de garantizar el ejercicio de derechos, mejorar la atención y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y la administración pública.
- Participación ciudadana: Mecanismo mediante el cual la ciudadanía interviene en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas.
- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD): Instrumento que permite a la ciudadanía expresar solicitudes o inconformidades relacionadas con la prestación de servicios públicos.
- Rendición de cuentas: Proceso mediante el cual las entidades informan y explican a la ciudadanía sobre su gestión, permitiendo el control social.
- Servicio a la ciudadanía: Estrategia para garantizar que las entidades públicas ofrezcan atención eficiente, accesible y con enfoque de derechos a la población.
- Transparencia: Principio que obliga a las entidades públicas a hacer accesible su información y garantizar la publicidad de sus actuaciones.
- Actividades de relacionamiento con la ciudadanía: Son las acciones, encuentros, espacios de diálogo, acompañamiento y participación diseñados y ejecutados por la entidad para interactuar

de forma directa con los grupos de interés y de valor, con el objetivo de facilitar el acceso a la información pública, promover el ejercicio de derechos, facilitar la gestión de trámites, en concordancia con el Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía.

A continuación, se presentan los componentes y escenarios de la Estrategia de Servicios y Relacionamento Integral con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes. Estos reflejan la manera en que la entidad articula sus acciones para fortalecer la interacción con la ciudadanía, optimizar la prestación de servicios y promover la participación ciudadana. Cada componente ha sido diseñado en coherencia con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía establecido mediante el Decreto 542 de 2023, garantizando procesos transparentes, accesibles y efectivos que inciden de forma directa en la experiencia ciudadana y en el ejercicio pleno de los derechos culturales.

6. COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La entidad reconoce la *Transparencia* como un principio esencial de la gestión pública, fundamental para fortalecer la confianza ciudadana, garantizar el derecho al acceso a la información *y promover el control social*. En concordancia con la Ley 1712 de 2014, la entidad se trabaja en torno a la divulgación de la información pública de forma proactiva, clara, accesible y actualizada en el ejercicio de sus funciones.

La estrategia de relacionamento en este componente se enfocará en tres líneas de acción:

6.1. Fortalecimiento de la publicación de información de interés público:

Se trabajará entorno a los estándares definidos por la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC y la normatividad vigente en materia de gobierno digital. La información institucional deberá estar siempre disponible, accesible y presentada en lenguaje claro, de modo que cualquier persona pueda acceder fácilmente, entender y utilizar la información pública a través de cualquiera de los canales de atención o redes institucionales de manera rápida y oportuna.

Este principio implica que la ciudadanía debe encontrar con facilidad lo que busca, comprenderlo sin dificultades y poder usarlo de forma útil y adecuada, promoviendo así la equidad en el acceso a la información, en línea con los principios del lenguaje claro.

Para lograr este propósito, Idartes fomenta el compromiso de sus servidores públicos y colaboradores con la prestación de un servicio de calidad, cumpliendo con la misión institucional mediante el desempeño adecuado de sus funciones y contribuyendo a una gestión eficiente.

El monitoreo del acceso a la información será responsabilidad del área de Relacionamento con la Ciudadanía, la cual también definirá los lineamientos institucionales de lenguaje claro, aplicables a toda la entidad.

Este proceso contará con el apoyo de aliados estratégicos:

La Oficina Asesora de Comunicaciones, encargada de garantizar la calidad, claridad y pertinencia de la información dispuesta en la página web institucional, redes sociales y demás medios, especialmente en lo relacionado con programas, eventos y equipamientos culturales.

La Oficina Asesora de Planeación y de Tecnologías de la Información, como parte del enlace de Transparencia, cuya labor es facilitar el control social mediante la disposición adecuada de información, en coordinación con el área de Relacionamento con la Ciudadanía.

6.2. Uso de lenguaje claro:

Se adoptarán buenas prácticas de comunicación que faciliten la comprensión de los contenidos institucionales, con un enfoque diferencial y accesible. Esto incluye la revisión permanente de los instructivos, respuestas a peticiones, plantillas de respuestas a través de los canales institucionales y demás documentos públicos, garantizando que la ciudadanía reciba información útil, clara y empática.

6.3. Promoción del derecho a la información y del control por parte de la ciudadanía:

A través de acciones de divulgación y espacios de diálogo, Idartes promoverá el conocimiento del derecho a acceder a la información pública y fomentará el control social, especialmente en temas relacionados con convocatorias, oferta cultural y artística y resultados de gestión.

La Mesa Técnica de Relacionamento liderará el seguimiento a este componente, con el acompañamiento del Defensor de la Ciudadanía, y en articulación con las oficinas aliadas, asegurando que la transparencia sea un principio transversal e integral de la gestión institucional.

7. COMPONENTE DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de trámites es un componente esencial de la Estrategia de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, al permitir que las personas accedan de manera ágil, clara y eficiente a los servicios institucionales. Este componente se articula con la Política de Racionalización de Trámites y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y compromete a toda la entidad en la mejora continua de los procesos de atención y gestión de trámites.

En el caso de Idartes, este escenario se enfoca en cómo la ciudadanía adelanta trámites y accede a los servicios culturales que ofrece la entidad. Para su desarrollo, colaboran de forma estrecha dos actores clave: el Defensor de la Ciudadanía, quien lidera el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, y la Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, encargada de la planeación estratégica y del cumplimiento de los lineamientos de racionalización definidos por el Distrito.

Las acciones que se desarrollan en este componente incluyen:

7.1. Gestión de solicitudes ciudadanas

El Defensor de la Ciudadanía y el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía son responsables de coordinar la recepción, seguimiento y respuesta de las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) y demás solicitudes que llegan por los distintos canales institucionales.

Estas gestiones se realizan conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, asegurando el respeto por los términos legales y la atención efectiva de cada requerimiento. Esta atención oportuna y transparente refuerza la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional y permite que las personas perciban a Idartes como una entidad cercana y responsable.

7.2. Portal de Trámites y Servicios de Bogotá

El equipo de Relacionamento con la Ciudadanía es también responsable de mantener actualizada la información institucional en el Portal de Trámites y Servicios de Bogotá, asegurando que los contenidos estén redactados en lenguaje claro, con enfoque diferencial y accesibles para la ciudadanía, sin importar su nivel de escolaridad o conocimiento técnico.

Entre los servicios reportados y administrados por Idartes, se encuentran:

- SUMA – Permiso Unificado para Filmaciones Audiovisuales (PUFA)
- Permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público (PAES)
- Inscripción en escuelas de formación artística o cultural (Crea)
- Solicitud de uso temporal del equipamiento cultural administrado por Idartes
- Autorización de lugares para la práctica responsable del grafiti
- Experiencias artísticas para la primera infancia

El objetivo de esta labor es garantizar que la ciudadanía acceda a la información de manera clara, confiable y oportuna, eliminando barreras de comprensión, evitando reprocesos y reduciendo los tiempos de respuesta.

Este componente promueve una gestión institucional centrada en las personas y sus necesidades reales, apoyando la transformación digital, la simplificación de procesos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana a través de una oferta de trámites y servicios accesible, pertinente y eficiente.

8. COMPONENTE DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana es un principio constitucional fundamental y un derecho mediante el cual las personas inciden activamente en las decisiones que afectan su vida y su entorno. En este marco, el Instituto Distrital de las Artes asume el compromiso de fortalecer la participación como una herramienta de construcción colectiva, corresponsabilidad y transformación social.

En coherencia con lo dispuesto en el Decreto Distrital 542 de 2023 a través del escenario de Participación Ciudadana, Idartes fomenta una participación incidente, incluyente y accesible, que contribuye a mejorar la gestión pública y a garantizar el ejercicio efectivo de los derechos culturales, a través de las siguientes mecanismos:

8.1. Derecho de petición, quejas, reclamos y denuncias:

Se promueve que cualquier persona pueda comunicarse con la entidad para expresar solicitudes, inconformidades, sugerencias o reconocimientos, garantizando una respuesta respetuosa, oportuna y comprensible, en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.

8.2. Veedurías ciudadanas:

Idartes reconoce y apoya los mecanismos de vigilancia ciudadana como las veedurías, que permiten a las personas ejercer control social sobre la gestión institucional, especialmente en procesos de inversión, convocatorias públicas, contrataciones y ejecución presupuestal, a través de la recepción y la gestión de estas para el trámite correspondiente ante las unidades de gestión para la respuesta en términos.

8.3. Participación ciudadana en la toma de decisiones sobre programas artísticos y culturales:

A través de convocatorias abiertas, foros, laboratorios, encuentros y espacios de consulta, Idartes promueve el diálogo con artistas, colectivos, gestores y ciudadanía en general, para que sus aportes contribuyan a la definición y ajuste de la oferta institucional.

8.4. Ferias de Servicios

Las ferias de servicio constituyen un espacio estratégico de acercamiento directo entre las entidades distritales y la comunidad. Estos escenarios facilitan el acceso a información, trámites y servicios, promueven la transparencia en la gestión pública y fortalecen la confianza ciudadana. Asimismo, permiten la identificación de necesidades y la construcción de soluciones conjuntas, al tiempo que fomentan el ejercicio de los derechos y deberes de la ciudadanía en un entorno cercano, inclusivo y participativo.

9. COMPONENTE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, orienta su gestión a ofrecer una atención integral, empática y accesible que responda a las necesidades de la ciudadanía y sus grupos de valor, que permita la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de la ciudadanía.

Este compromiso se materializa a través de diferentes frentes de acción como:

9.1. Talento humano con enfoque en el servicio

Conscientes de que el talento humano es el principal canal de interacción entre la entidad y la ciudadanía, Idartes impulsa el fortalecimiento de capacidades en sus equipos de atención para garantizar experiencias inclusivas, respetuosas y coherentes con la misión institucional. Para ello, se promueve la apropiación de los protocolos de atención con enfoque diferencial, asegurando una atención sensible a las diversidades, libre de discriminación, y basada en el respeto a través de capacitaciones y sesiones de sensibilización.

El desconocimiento o aplicación inadecuada de dichos protocolos puede lesionar la confianza ciudadana y la percepción institucional. Por tal razón, se han adoptado instrumentos clave como:

Manual de Atención a la Ciudadanía GRC-MAN-01

Manual de protocolos de servicios GRC-MAN-01

Estos manuales orientan al personal en la atención eficiente, amable y oportuna, asegurando una experiencia ciudadana satisfactoria y alineada con los principios de la administración pública.

9.2. Optimización de los canales de atención

Idartes ha dispuesto canales de atención para facilitar el acceso de la ciudadanía a información, servicios y atención institucional. Todos los canales cuentan con el respaldo del área de Relacionamiento con la Ciudadanía, y son monitoreados para garantizar calidad, oportunidad y accesibilidad, a continuación, se referencian los canales de atención.

Canal Presencial

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá D.C.

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. – Jornada continua

PBX: (+57) 601 379 5750 Ext. 4501 – 4502

Ventanilla Única de Correspondencia

Carrera 8 No. 15 - 46

Teléfono: (601) 379 5750 – Ext. 4600 – 4604

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Canal Telefónico

Línea de atención: (601) 379 5750 opción 1

Horario: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Canal Virtual

Sitio web: www.idartes.gov.co – disponible en horario permanente

Chat en línea: parte inferior derecha del sitio web

Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

Horario de atención en chat y correo: días hábiles, lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

9.3. Plantillas de respuesta a la luz de los lineamientos del lenguaje claro

Idartes ha iniciado un proceso de revisión y ajuste de sus plantillas de respuesta para atención inmediata, integrando los principios del lenguaje claro. Esta estrategia tiene como fin garantizar que las comunicaciones institucionales sean comprensibles para toda la ciudadanía, eliminando ambigüedades, tecnicismos y siglas innecesarias, y fortaleciendo así la cercanía y la transparencia en la gestión.

9.4. Monitoreo y medición de solicitudes de atención inmediata

El área de Relacionamiento con la Ciudadanía realiza seguimiento constante a las solicitudes de atención inmediata recepcionadas por los canales habilitados. Este monitoreo permite identificar

alertas, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la capacidad de respuesta institucional, asegurando una atención más eficaz, transparente y centrada en las necesidades ciudadanas.

9.5. Reporte de gestión de peticiones ciudadanas – PQRSD

En el marco de la Ley 1755 de 2015 y del Decreto 1166 de 2016, la entidad registra, analiza y reporta las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD) recibidas por todos los canales de atención. Este reporte alimenta el proceso de mejora continua, permitiendo retroalimentar la gestión interna y dar respuesta efectiva a las inquietudes ciudadanas.

9.6. Implementación del lenguaje claro

Idartes reconoce que el lenguaje claro es un factor esencial para fortalecer la confianza ciudadana, eliminar barreras de comunicación y mejorar el acceso a la oferta institucional. En ese sentido, ha implementado acciones para transformar la manera de comunicarse con la ciudadanía, artistas, gestores culturales y demás públicos estratégicos.

El propósito es garantizar que toda la información relacionada con programas, convocatorias, eventos y servicios culturales sea comprensible y útil. Las acciones incluyen:

- Simplificación del lenguaje institucional, evitando tecnicismos y explicando conceptos complejos.
- Mejora de la accesibilidad de la información sobre los servicios y agenda cultural.
- Traducción de comunicados oficiales a lenguaje claro, accesible y directo.
- Fortalecimiento de la transparencia mediante la entrega de información veraz, útil y oportuna.

Estos lineamientos a la luz del lenguaje claro son transversales a todos los procesos institucionales y son liderados por el área de Relacionamento con la Ciudadanía, de acuerdo con el artículo 10 del Decreto 847 de 2019 en el que se establece que, las entidades distritales deberán implementar una estrategia de lenguaje claro en todos los canales de interacción, comunicaciones y actos administrativos mediante la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital.

10. ACCIONES ENCAMINADAS AL FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes reconoce el control social como un pilar fundamental para el fortalecimiento de la democracia participativa, el buen gobierno y la transparencia en la gestión pública. En este sentido, promueve activamente mecanismos y espacios que permiten a la ciudadanía ejercer veeduría sobre la planeación, ejecución y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos de la entidad.

Las acciones que Idartes desarrolla para garantizar el ejercicio del control social incluyen:

10.1. Rendición de cuentas a la ciudadanía

En cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 y la Ley 1757 de 2015, Idartes realiza ejercicios periódicos de rendición de cuentas, que se constituyen en escenarios de diálogo abierto donde se presentan los principales avances, resultados, retos y compromisos de la gestión institucional. Estos espacios buscan fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, y fomentar una cultura de transparencia activa.

Los ejercicios de rendición de cuentas incluyen la divulgación de informes de gestión, jornadas de socialización y mecanismos para recoger opiniones y recomendaciones ciudadanas, bajo el liderazgo de las Oficinas de Comunicaciones y de Planeación y Tecnologías de la Información con el acompañamiento del Equipo de Participación Institucional.

10.2. Publicación de información para el control social

En línea con los principios de transparencia activa, la entidad pone a disposición de la ciudadanía información actualizada, clara y útil sobre su gestión, incluyendo:

- Informes de PQRS.
- Informes de encuestas de satisfacción ciudadana
- Informes semestrales del Defensor de la Ciudadanía
- Informes de atenciones con información demográfica y de geolocalización

Esta información es publicada en el sitio web institucional, garantizando su acceso libre y sin barreras.

10.3. Compromisos para la ejecución de la estrategia

En el marco de la ejecución de la Estrategia de Servicios y Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el área de Relacionamento con la Ciudadanía se compromete a garantizar la publicación y actualización permanente de la información pública de interés, generada desde el área, es decir, reportes demográficos de atenciones, gestión de PQRS, satisfacción ciudadana y Defensor a la Ciudadanía, cumpliendo con los estándares de la Resolución 1519 de 2020 en la que MinTIC fija lineamientos para que las entidades garanticen transparencia, acceso y accesibilidad de la información pública, asegurando que sea comprensible para toda la ciudadanía.

Así mismo, la Ley 1712 de 2014 que regula el acceso a la información pública, los procedimientos para ejercer ese derecho y las excepciones a la publicidad de la información. En esencia, garantiza que

cualquier persona pueda solicitar y recibir información que esté en poder de entidades públicas, sin necesidad de justificar la solicitud.

Por lo anterior, el área impulsará la implementación del lenguaje claro, trabajando de manera articulada con la Oficina de Comunicaciones y otras dependencias para garantizar mensajes comprensibles y útiles para la ciudadanía. Además, elaborará y difundirá reportes periódicos de gestión en materia de atención ciudadana, que incluyan análisis de PQRS, encuestas de satisfacción y recomendaciones desde el Defensor la Ciudadanía, publicando esta información de forma transparente para fortalecer el control social y la confianza institucional.

Además, y en línea con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Dependencia asumirá el liderazgo en la recepción y seguimiento al trámite para la respuesta definitiva de las PQRS y demás solicitudes ciudadanas, cumpliendo estrictamente con los términos y requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y monitoreando de manera continua los indicadores de oportunidad y calidad en la respuesta.

De igual forma, mantendrá actualizada la información institucional en el Portal de Trámites y Servicios de Bogotá, asegurando que los servicios que presta la entidad estén redactados con lenguaje claro y enfoque diferencial, garantizando así la pertinencia y exactitud de la información sobre trámites y servicios. También realizará el monitoreo y optimización de los canales de atención institucional, con seguimiento a las solicitudes de atención inmediata e implementación de mejoras para asegurar oportunidad, accesibilidad y satisfacción ciudadana.

Finalmente, se robustecerán los espacios pedagógicos orientados a informar y difundir la ruta de acceso al enlace de Transparencia de la entidad y al micrositio de Participación Ciudadana, mediante jornadas de escucha activa desarrolladas a través de los canales presenciales y en el marco de las ferias de servicio.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2025-08-19	En el marco de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y su Mesa Técnica, se formuló la Estrategia de Relacionamento Integral con la Ciudadanía como una herramienta orientada a fortalecer los escenarios de interacción con la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad. Esta estrategia busca consolidar una relación cercana, transparente y participativa, garantizando que los servicios, trámites y canales de atención respondan con equidad, pertinencia y oportunidad a las necesidades de la ciudadanía.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-08-19	GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-08-19	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-08-19	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-08-19	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ
LAURA MARIA REYES MONTENEGRO