



## Evento del mes

Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía

# Informe Gestión de Peticiones Septiembre 2025

Instituto Distrital de las Artes - Idartes  
Carrera 8 No. 15 - 46 Bogotá - Colombia  
PBX: (+571) 379 5750 Opción 1 o Ext. 4502  
Horario de atención lunes a viernes  
7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua  
Chat: <https://idartes.gov.co/es parte inferior derecha>  
[contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co)

## Presentación



*El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con aumentar la confianza de los artistas, gestores y ciudadanía en el sector de las artes en Bogotá, a través de un esfuerzo continuo de mejora en su gestión, con criterios de eficiencia, eficacia y efectividad.*

De ello resulta la necesidad de centrarse en la política de atención a la ciudadanía, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, que permita un diálogo permanente para conocer sus expectativas y necesidades particulares; es así, como

se establece la realización de un informe de *peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información*, relativas al servicio durante el mes de **septiembre** del año 2025.

Este informe se consolida a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, sábana de datos enviada por la Secretaría General, además de la base de reporte preventivo que custodia el área de Relacionamento para la realización de alertas preventivas de gestión.

## Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **septiembre 2025** con relación al tratamiento, gestión y análisis 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.

## 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 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como el Decreto 542 el cual establece los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lo emitido por la Veeduría Distrital, se presenta el siguiente informe de gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes el mes de **septiembre 2025**.



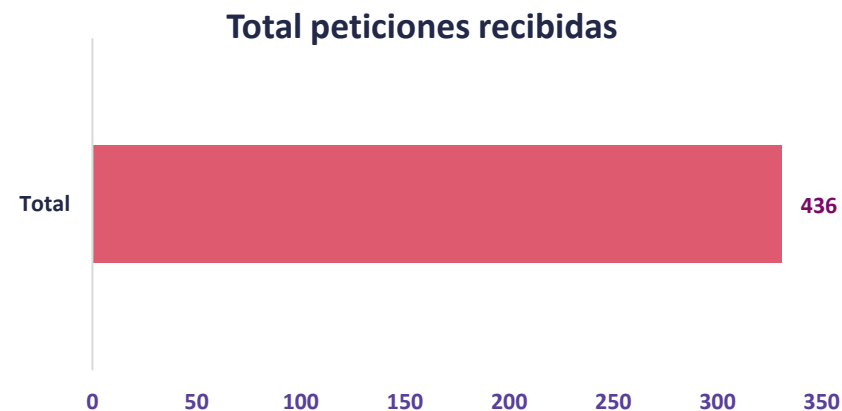
A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **septiembre 2025**.

## Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

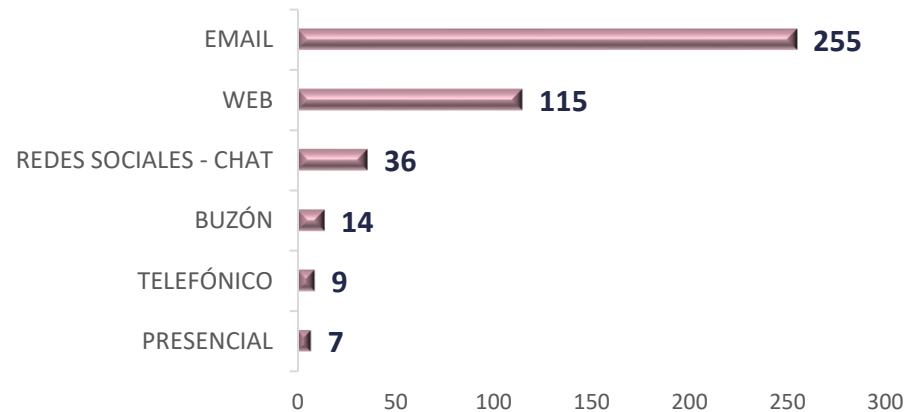
### Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 30 de **septiembre** de 2025 el cual asciende a **436** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía



## Peticiones por canal

Gráfico 2, total peticiones por canal septiembre 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes septiembre 2025

**contactenos@idartes.gov.co**, con un total de **255** peticiones, equivalentes al **59%** del total registrado. En segundo lugar, se ubicó el canal del Sistema para la Gestión de Peticiones "Bogotá te Escucha", con **115** peticiones, lo que representa el **26%**. En tercer lugar se encuentra el canal chat, con **36** registros, que corresponden al **9%** del total.

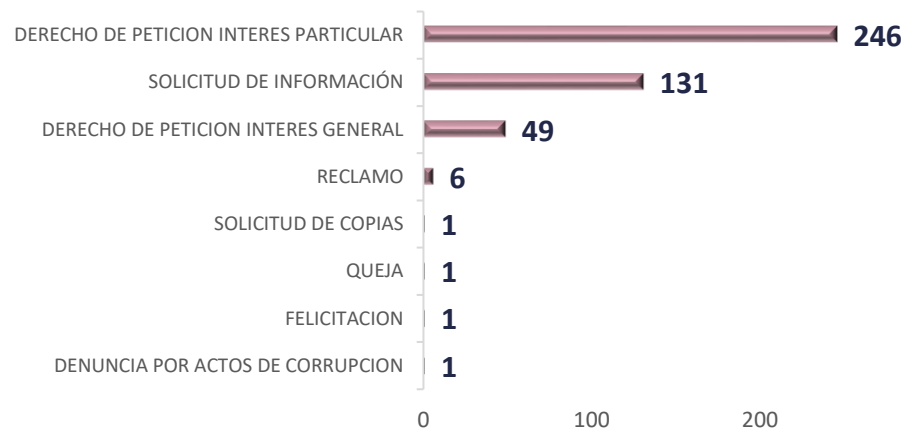
En contraste, los canales presencial, telefónico, buzón y escrito continúan siendo los medios con menor volumen de solicitudes, representando en conjunto el **7%** del total de peticiones gestionadas en la Entidad durante el periodo de análisis.

La Gráfica No. 2 presenta la distribución de las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes durante el mes de agosto, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad para la gestión de peticiones de origen ciudadano.

Se destaca que el canal con mayor número de registros fue el correo electrónico

## Peticiones por Tipología

Gráfico 2, total peticiones por canal septiembre 2025



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes septiembre 2025.

Se evidencia que el *derecho de petición de interés particular* fue la tipología más recurrente, con **246** registros, lo que equivale al **57%** del total de solicitudes. En segundo lugar, se ubicó la *solicitud de información*, con **131** peticiones (**30%**). Le siguen el *derecho de petición de interés general*, con **49** registros (**11%**), *las felicitaciones*, con **1** registro (**0.2%**), y una *queja*, que representa el **0.2%** del total.

Al comparar con el mes anterior (agosto), se observa que tanto el derecho de petición de interés particular como la solicitud de información, se mantienen como las tipologías predominantes utilizadas por la ciudadanía para interponer sus solicitudes ante la Entidad.

La Gráfica No. 3 presenta las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, clasificadas según la tipología más utilizada por la ciudadanía durante el mes de septiembre.

Se evidencia que el *derecho de petición de*

*interés particular* fue la tipología más

recurrente, con **246** registros, lo que

equivale al **57%** del total de solicitudes.

En segundo lugar, se ubicó la *solicitud de información*,

con **131** peticiones (**30%**). Le siguen el

*derecho de petición de interés general*, con **49** registros (**11%**),

*las felicitaciones*, con **1** registro (**0.2%**), y una

*queja*, que representa el **0.2%** del total.

## Subtemas más reiterados

En este capítulo se presentan las categorías y subtemas más recurrentes identificados en las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de agosto. Esta información permite orientar el seguimiento institucional, facilitando la identificación de los principales requerimientos de la ciudadanía y contribuyendo a la formulación de estrategias de mejora continua, con el objetivo de ofrecer un servicio cada vez más oportuno, pertinente y de calidad.

Con base en las **436** peticiones ingresadas en el mes, la siguiente tabla detalla las cinco categorías y subtemas más reiterados, permitiendo establecer focos de atención para la gestión y respuesta por parte de la Entidad.



Tabla No. 1 Subtemas más reiterados en el Instituto Distrital de las Artes-Idartes

| CATEGORIA                       | SUBTEMA                                                      | TOTAL      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------|
| RECURSOS FÍSICOS                | PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA                                     | 91         |
|                                 | MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS                             | 20         |
|                                 | RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS                            | 12         |
|                                 | SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS                                 | 6          |
|                                 | PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES                 | 5          |
|                                 | PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS                          | 3          |
|                                 | PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE) | 1          |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>138</b> |
| CONVOCATORIAS                   | ASESORÍAS SOBRE PDE                                          | 52         |
|                                 | SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN                         | 39         |
|                                 | INVITACIONES PUBLICAS                                        | 9          |
|                                 | INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE                           | 4          |
|                                 | OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)                                 | 3          |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>107</b> |
| EDUCACIÓN Y FORMACIÓN           | CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA                          | 33         |
|                                 | CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES                     | 6          |
|                                 | CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)                     | 7          |
|                                 | PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS                                | 1          |
|                                 | SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO              | 1          |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>48</b>  |
| CERTIFICACIONES                 | CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS                 | 23         |
|                                 | CERTIFIDOS DE PARTICIPACIÓN                                  | 12         |
|                                 | JURADOS                                                      | 9          |
|                                 | CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS             | 3          |
|                                 | GANADORES DEL PORTAFOLIO DE ESTIMULOS                        | 1          |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>48</b>  |
| TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN | PASANTIAS                                                    | 2          |
|                                 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO             | 22         |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>24</b>  |
| TOTAL                           | <b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>                                      | <b>35</b>  |
|                                 | <b>TOTAL OTROS TEMAS</b>                                     | <b>71</b>  |
|                                 | <b>TOTAL</b>                                                 | <b>436</b> |

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes agosto 2025.

La Tabla No. 1 evidencia que la categoría *Recursos Físicos* fue la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de septiembre con un total de **138** peticiones, que representan el **32%** del total de solicitudes respondidas por las unidades de gestión de la Entidad. Dentro de esta categoría, el subtema más consultado fue la *programación y boletería*, con **91** registros.

En segundo lugar, se encuentra la categoría *Convocatorias*, que agrupa el **24%** de las peticiones, destacándose como subtema principal las solicitudes relacionadas con las *las Asesorías del PDE*. En tercer lugar, se ubica la categoría de *Educación y Formación*, que representa el **18%** del total, siendo la programación y boletería el subtema más recurrente en este grupo.

Al comparar con el comportamiento del mes anterior, se observa que los cinco subtemas más reiterados se mantienen dentro del grupo de mayor frecuencia. No obstante, destaca el ingreso de la categoría “Talento Humano y Contratación” en el mes de agosto, lo que sugiere nuevos focos de interés ciudadano. Adicionalmente, la tabla señala que **71** peticiones corresponden a la categoría “Otros subtemas”, dentro de las cuales se incluyen solicitudes asociadas a traslados por no competencia a otras entidades distritales, certificaciones, eventos como Festivales al Parque, gestión de comunicaciones, gestión jurídica y administrativa, y el programa Arte a la KY (permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público).

## Peticiones trasladadas

| Entidad                                           | Cantidad  |
|---------------------------------------------------|-----------|
| SECRETARÍA DE EDUCACIÓN                           | 1         |
| FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA           | 1         |
| SECRETARÍA DE CULTURA SCR D                       | 9         |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL IDPC   | 1         |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE IDR D | 1         |
| <b>Total</b>                                      | <b>13</b> |

La Tabla No. 2 presenta el consolidado de traslados de peticiones ciudadanas realizados por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de septiembre de 2025.

En total, se gestionaron **13** traslados, lo que representa el **4%** del total de peticiones recibidas en el periodo. Estas solicitudes fueron remitidas a otras entidades del Distrito, conforme a su competencia, para su

respectiva gestión y respuesta. Este comportamiento evidencia un uso adecuado y eficiente del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, garantizando que los requerimientos sean canalizados correctamente hacia las entidades responsables.

## Veedurías Ciudadanas

Para el mes de **septiembre** se recibieron un total de **4** peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, inversión y estructura organizada de la Entidad e infraestructura.



## Gestión de respuesta

Tabla No. 3 Gestión de respuestas definitivas por dependencias mes de septiembre 2025..

| DEPENDENCIA O ENTIDAD                    | TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL | TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL | %           |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA        | 95                                               | 93                                                            | 30,1        |
| AREA DE CONVOCATORIAS                    | 89                                               | 63                                                            | 20,4        |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES                | 33                                               | 27                                                            | 8,7         |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES      | 17                                               | 9                                                             | 4,5         |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA      | 17                                               | 14                                                            | 2,9         |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES               | 14                                               | 9                                                             | 2,9         |
| GERENCIA DE MUSICA                       | 9                                                | 6                                                             | 1,9         |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES        | 5                                                | 2                                                             | 0,6         |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS            | 5                                                | 2                                                             | 0,6         |
| GERENCIA DE LITERATURA                   | 4                                                | 1                                                             | 0,6         |
| PLANETARIO DE BOGOTA                     | 4                                                | 2                                                             | 0,6         |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS              | 3                                                | 2                                                             | 0,6         |
| AREA DE PRODUCCION                       | 2                                                | 0                                                             | 0,3         |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO               | 2                                                | 1                                                             | 0,3         |
| GERENCIA DE DANZA                        | 2                                                | 2                                                             | 0,3         |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                 | 2                                                | 1                                                             | 0,3         |
| PROYECTO NIDOS                           | 2                                                | 1                                                             | 0,3         |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2                                                | 1                                                             | 0,3         |
| TALENTO HUMANO                           | 2                                                | 1                                                             | 30,1        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                     | <b>309</b>                                       | <b>237</b>                                                    | <b>100%</b> |

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes septiembre 2025.

### Tabla No. 3. Cierre de peticiones mediante respuesta definitiva – septiembre

La Tabla No. 3 presenta el consolidado de cierres de peticiones mediante respuesta definitiva realizados por las unidades de gestión del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de septiembre de 2025.

En total, se registraron **237** cierres, reflejando el cumplimiento de los procesos de atención y respuesta a la ciudadanía por parte de las áreas responsables. La dependencia con el mayor número de respuestas definitivas fue la Subdirección Administrativa y Financiera – Área de Relacionamento con la Ciudadanía, con **84** peticiones cerradas, lo que equivale al **30,1%** del total. Estas respuestas correspondieron, principalmente, a solicitudes de acceso a la información relacionadas con la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades sobre convocatorias, el Programa Distrital de Estímulos (PDE) y Más Cultura Local.

En comparación con el mes anterior (agosto), el área de Relacionamento con la Ciudadanía se mantiene como la dependencia con el mayor volumen de cierres, con un índice de gestión del **99%** de peticiones atendidas con respuesta definitiva. La segunda dependencia con mayor número de respuestas durante septiembre fue el equipo de Convocatorias, con **63** cierres, que representan el **20,4%** del total de respuestas emitidas por la Entidad en el mes.

## Peticiones cerradas de periodos anteriores

Tabla No. 4 Peticiones cerradas de periodos anteriores

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD                  | TOTAL, REQUERIMIENTOS<br>RECIBIDOS EN EL PERIODO<br>ANTERIOR | TOTAL, REQUERIMIENTOS<br>CERRADOS DEL PERIODO<br>ANTERIOR |
|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA        | 160                                                          | 160                                                       |
| AREA DE CONVOCATORIAS                    | 75                                                           | 75                                                        |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES                | 51                                                           | 51                                                        |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA      | 28                                                           | 28                                                        |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS            | 17                                                           | 14                                                        |
| GERENCIA DE MUSICA                       | 14                                                           | 14                                                        |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES      | 12                                                           | 12                                                        |
| GERENCIA DE LITERATURA                   | 10                                                           | 10                                                        |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES        | 7                                                            | 7                                                         |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS              | 6                                                            | 6                                                         |
| TALENTO HUMANO                           | 6                                                            | 6                                                         |
| GERENCIA DE DANZA                        | 5                                                            | 5                                                         |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES               | 5                                                            | 5                                                         |
| PROYECTO NIDOS                           | 5                                                            | 5                                                         |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 5                                                            | 5                                                         |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO               | 3                                                            | 3                                                         |
| DIRECCION GENERAL                        | 2                                                            | 2                                                         |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION            | 2                                                            | 2                                                         |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                 | 2                                                            | 2                                                         |
| AREA DE PRODUCCION                       | 1                                                            | 1                                                         |
| GERENCIA ARTE DRAMATICO                  | 1                                                            | 1                                                         |
| PLANETARIO DE BOGOTA                     | 1                                                            | 1                                                         |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>418</b>                                                   | <b>415</b>                                                |

Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes septiembre 2025.

La Tabla No. 4 evidencia que, a la fecha, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES presenta un total de **3** peticiones pendientes de cierre con respuesta total, las cuales han sido objeto de respuestas parciales, emitidas con el fin de brindar una atención de fondo y con certidumbre a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Durante el periodo anterior, se gestionaron de manera efectiva **415** peticiones de un total de **418**, alcanzando un nivel de cumplimiento del **99%** en los cierres mediante respuesta definitiva, a través del Sistema para la Gestión de Peticiones “Bogotá Te Escucha”. Este resultado refleja el compromiso de la Entidad con la oportunidad y calidad en la atención a la ciudadanía, garantizando el ejercicio efectivo del derecho a la participación y acceso a la información.



### Participación por localidad

No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

### Participación por estrato

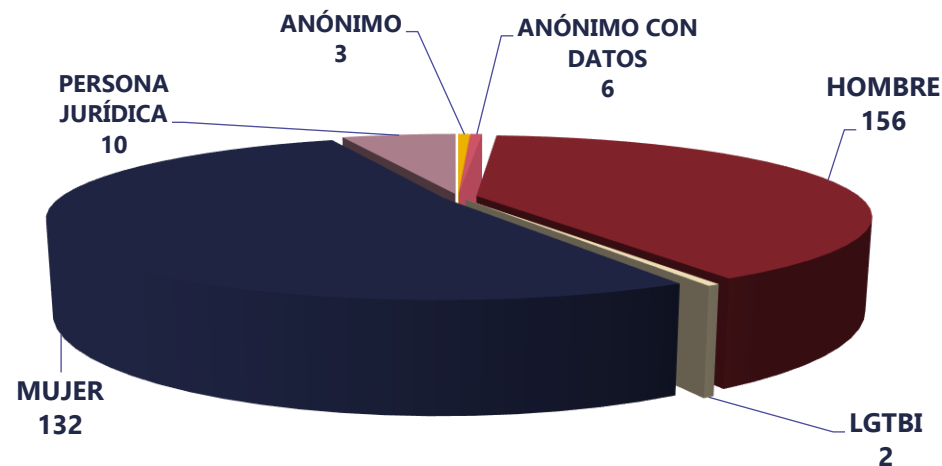
La entidad carece de dicha información ya que el **90%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

## Tipo de requirente

El **93%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El **3%** de las peticiones las interpusieron personas jurídicas, que en su mayoría corresponde a consultas de empresas para la participación de licitaciones, o Más Cultura Local, el otro **4%** corresponde a anónimos y **2** personas que se identificaron como LGTBI.

## Tiempo promedio de respuesta

### Tipo de requiriente



## Consideraciones normativas sobre los términos de respuesta a peticiones

El 17 de junio de 2022 fue expedida la Ley 2207 de 2022, mediante la cual se modificó el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando expresamente su artículo 5, el cual contemplaba la ampliación excepcional de los términos para atender peticiones ciudadanas durante el estado de emergencia sanitaria.



En ese sentido, se establece que:

- Las peticiones radicadas antes del 18 de septiembre de 2025 se encuentran sujetas a los términos ampliados previstos en el Decreto 491 de 2020.
- Las peticiones radicadas a partir del 18 de septiembre de 2025 deben gestionarse conforme a los términos ordinarios establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, norma que regula el derecho fundamental de petición.

A continuación, se presenta un análisis de la gestión de respuesta de las peticiones, diferenciando claramente el marco normativo aplicable según la fecha de radicación, con el fin de garantizar la correcta interpretación de los tiempos de atención y el cumplimiento de la normatividad vigente.

**Tabla No. 5, Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión mes de septiembre 2025**

| Etiquetas de fila                           | DERECHO<br>PETICION INTERES<br>GENERAL | DERECHO<br>PETICION<br>INTERES<br>PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | SOLICITUD DE<br>INFORMACIÓN |
|---------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|--------------|-------|-----------------------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS                       | 7                                      | 5                                            |              |       |                             |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO                  |                                        | 5                                            |              |       |                             |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS                 |                                        | 13                                           |              |       |                             |
| GERENCIA DE DANZA                           |                                        | 8                                            |              |       |                             |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES         |                                        | 10                                           |              |       |                             |
| GERENCIA DE LITERATURA                      |                                        | 7                                            |              |       |                             |
| GERENCIA DE MUSICA                          |                                        | 8                                            |              |       |                             |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES                  |                                        | 0                                            |              |       | 2                           |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES           |                                        | 14                                           |              |       |                             |
| OFICINA ASESORA JURIDICA                    |                                        | 13                                           |              |       |                             |
| PLANETARIO DE BOGOTA                        |                                        | 12                                           | 8            |       |                             |
| PROYECTO NIDOS                              |                                        |                                              |              |       | 1                           |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA           | 1                                      | 1                                            |              | 1     | 0                           |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y<br>FINANCIERA |                                        | 10                                           |              |       |                             |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS               |                                        | 15                                           | 10           |       |                             |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA         | 10                                     | 9                                            | 6            |       |                             |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES                   | 8                                      | 8                                            |              |       |                             |
| TALENTO HUMANO                              |                                        | 14                                           |              |       |                             |

*Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes septiembre 2025.*

De acuerdo con los términos establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 del 2015, el tiempo promedio de respuesta del Idartes fue de **5** días, en el cual se evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna en contraste con el mes de agosto.

En la tabla No 5 se muestra el tiempo promedio de respuesta en Idartes, por tipología, la cual muestra que el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos (Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015)



## Conclusiones:

El presente informe consolida la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las distintas áreas del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el periodo comprendido entre el 1° y el 30 de septiembre de 2025, con el propósito de evaluar la oportunidad, calidad y efectividad en la atención, fortaleciendo así la relación de confianza con la ciudadanía.



### 1. Dinámica de la gestión de peticiones:

Durante el mes de septiembre se registró una disminución del **26%** en el número de peticiones con respecto al mes anterior, lo que equivale a **109** solicitudes menos. Esta reducción se asocia principalmente con la finalización del ciclo de postulación a las Convocatorias del Programa Distrital de Estímulos (PDE) y un menor volumen de solicitudes de acceso a la información.

### 2. Canal más utilizado:

El correo electrónico fue el canal más utilizado por la ciudadanía para presentar sus peticiones. A través del correo institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) se recibieron **205** solicitudes, lo que representa el **66%** del total de peticiones gestionadas en el mes.

### 3. Traslados por no competencia:

Se realizaron **13** traslados de peticiones a otras entidades del Distrito por no ser competencia del IDARTES, lo que representa el **4%** del total recibido. Este comportamiento demuestra un uso eficiente del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, asegurando que las solicitudes sean remitidas oportunamente a las entidades competentes.



### 4. Cumplimiento de términos de respuesta:

La Entidad mantiene un tiempo promedio de respuesta favorable, destacándose que la mayoría de las peticiones fueron atendidas dentro de los primeros **cuatro** días hábiles. Este desempeño se encuentra dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, lo que garantiza atención oportuna y conforme a la normativa vigente.

### 5. Caracterización demográfica de los solicitantes:

Durante el mes de septiembre, el **93%** de las peticiones fueron presentadas por personas naturales. El **3%** correspondió a personas jurídicas, en su mayoría empresas interesadas en procesos como licitaciones o participación en Más Cultura Local. El restante **4%** se distribuye entre solicitudes anónimas y personas que se autor reconocieron como LGBTI.

## 6. Gestión de peticiones pendientes:

Se dio cierre definitivo a las **16** peticiones que permanecían pendientes del periodo anterior. Solo **3** peticiones quedaron en estado de respuesta parcial, en tanto se emitieron comunicaciones que aportan una atención de fondo y con claridad frente a los requerimientos presentados.

## 7. Gestión de solicitudes del mes:

De las peticiones ingresadas en septiembre, **237** ya cuentan con respuesta definitiva. Las restantes **72** solicitudes serán gestionadas en el mes de octubre, dado que fueron recibidas hacia el cierre del periodo, manteniendo así el flujo de atención conforme a los tiempos establecidos. Este informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas y atendidas por todas las áreas del Instituto Distrital de las Artes - Idartes en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre, con el fin de determinar la oportunidad, calidad y gestión de las peticiones, con el fin de afianzar la confianza con la ciudadanía.

**Apoyó:**

Yecxy Salas Flórez

**Diseño y Diagramación:**

Isabel Cristin Restrepo

**Análisis de datos y revisión final:**

Gloria Aida Cogollo R.

**Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía**

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

