

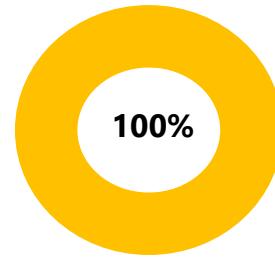
Defensor de la Ciudadanía

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

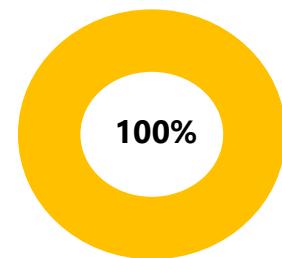


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

Durante el segundo 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

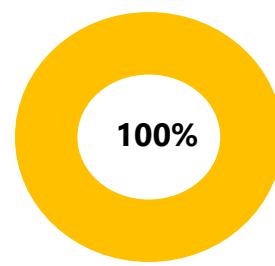


Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se llevó a cabo la elaboración del Informe de la Mesa Técnica de Apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía, en el cual se describe, de manera clara y estructurada, el funcionamiento de la Mesa Técnica; sus principales funciones y responsabilidades institucionales; los escenarios de actuación; las acciones por componente, y los compromisos requeridos para la adecuada implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la entidad.

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

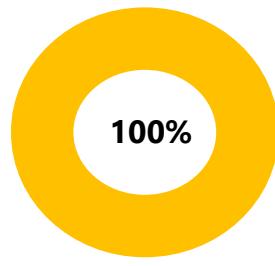
El Instituto Distrital de las Artes cuenta con un equipo financiado por el proyecto de inversión 8006 Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, comunicativa y la gestión institucional para la cualificación de capacidades y mejoramiento de los servicios dirigidos a la ciudadanía en Bogotá D.C., conformado por cuatro contratistas profesionales, un técnico y un profesional universitario.

Este equipo es responsable de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Durante el segundo semestre, los recursos del proyecto se destinaron principalmente a la formulación del proceso de caracterización y el procedimiento para la gestión de PQRSD; al desarrollo de la Mesa Técnica; a la elaboración de informes de atención a la ciudadanía, satisfacción ciudadana y PQRSD.

El proyecto de inversión permite garantizar la sostenibilidad operativa y de gestión del equipo y fortalecer el alcance 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



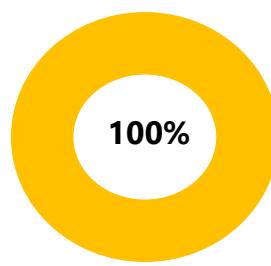
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre, se realizó un análisis comparativo de la Matriz de Barreras y Facilitadores entre las vigencias 2024 y 2025, que permitió identificar avances institucionales y barreras superadas en la sede principal de la entidad. Como resultado, se destaca la adquisición de un sistema de digiturno accesible, con atención diferenciada, alertas sonoras y alto contraste; la implementación de señalética con transcripción en braille y códigos QR con acceso a audios informativos, para facilitar el desplazamiento de personas con ceguera o baja visión; y la adecuación de baños universales y módulos de atención conforme a la NTC 6047, garantizando el acceso a personas usuarias de silla de ruedas, de talla baja y con perro guía.

Adicionalmente, se desarrollaron capacitaciones en lenguaje claro e incluyente, dirigidas al equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como parte del proceso de sensibilización e implementación de estos enfoques.

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

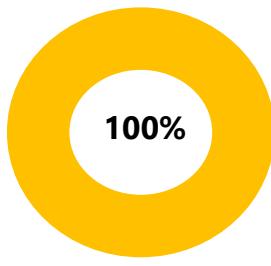


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el Defensor de la Ciudadanía solicitó a la Oficina de Comunicaciones la divulgación, ante la comunidad institucional, del Protocolo de la Ruta de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción, Inhabilidades o Incompatibilidades de la entidad, con el fin de fortalecer el conocimiento y uso de este mecanismo.

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

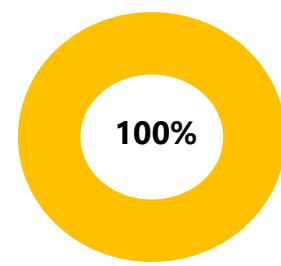
En concordancia con los lineamientos establecidos para el relacionamiento con la ciudadanía, el Defensor de la Entidad ha formulado, de manera mensual, recomendaciones orientadas a fortalecer la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas, lo cual se evidencia en los informes de gestión de PQRSD del Idartes.

Estas recomendaciones se han enfocado en la oportunidad de las respuestas; la calidad y claridad del lenguaje empleado; el cumplimiento de los términos legales; la correcta clasificación de las peticiones, y la articulación entre las dependencias responsables, con el fin de garantizar una atención oportuna, integral y centrada en la ciudadanía.

De esta manera, el seguimiento mensual realizado por el Defensor de la Ciudadanía contribuye al mejoramiento continuo de los procesos de atención y a la implementación efectiva de los lineamientos distritales en materia de servicio a la ciudadanía.

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

El Defensor de la Ciudadanía ha realizado el monitoreo permanente a la gestión de las PQRSD, revisando la estrategia de alertas preventivas orientadas a evitar el vencimiento de los términos de respuesta. Mensualmente ha efectuado el análisis de las PQRSD, a partir del cual ha formulado recomendaciones para fortalecer la cultura de respuesta en términos, en concordancia con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Ley 1755 de 2015.

Adicionalmente, de forma semestral, ha realizado un análisis de las peticiones para el seguimiento y formulación de recomendaciones estratégicas. Estas acciones buscan garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales; la calidad de las respuestas claras, completas y de fondo; y el fortalecimiento de los flujos de información internos. Asimismo, se promueve el uso estratégico de la información derivada de las PQRSD como insumo para la mejora continua y la implementación de acciones preventivas.

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

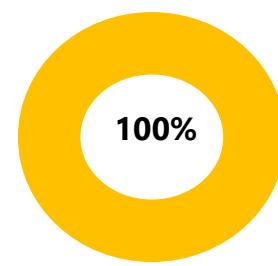


Observaciones Función 3 Lineamiento 2

A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad: 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

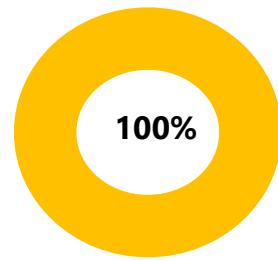


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el Defensor de la Ciudadanía adelantó acciones para promover el conocimiento de los derechos y deberes de la ciudadanía; así mismo, los canales de atención del Idartes. Lo anterior a través de la divulgación por las redes sociales de la Entidad. Se referencian las evidencias correspondientes.

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



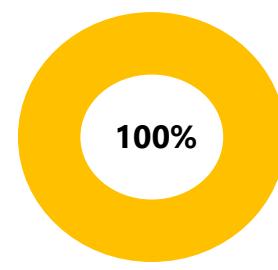
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el Defensor de la Ciudadanía promovió espacios de capacitación orientados al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, abordado desde diversos enfoques y atributos que garantizan la prestación de servicios de calidad en el Distrito Capital, con colaboradores de la Entidad.

Estas acciones se realizaron en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía e incluyeron la gestión de los riesgos del proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, el uso de la plataforma Bogotá Te Escucha para la atención de peticiones ciudadanas, la Ley 1755 de 2015 y la aplicación de lenguaje claro en la elaboración de respuestas, se referencian las evidencias correspondientes.

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

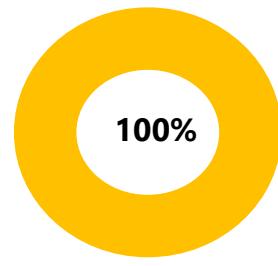


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes – Idartes participó en los espacios de cualificación convocados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, orientados al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, la comunicación asertiva e incluyente, el manejo de emociones en la atención, la gestión del conocimiento y la innovación. Así como la apropiación de los protocolos y lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, participación que se encuentra soportada en los respectivos registros de asistencia y memorias emitidos por la entidad organizadora y la certificación del equipo como parte de la primera cohorte de Cuidadores de la Confianza. Se referencian las evidencias correspondientes.

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

El Instituto Distrital de las Artes cuenta con canales de atención presencial, telefónico y virtual para garantizar el acceso de la ciudadanía a sus servicios. La atención presencial se brinda en la sede principal Carrera 8 No. 15-46, la Cinemateca de Bogotá Carrera 3 No. 19-10 y la Ventanilla Única de Correspondencia, en horarios establecidos. Horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

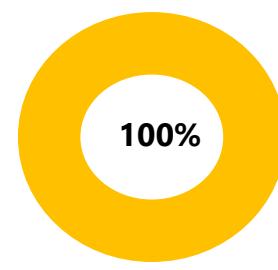
Canal telefónico (601) 379 5750, opción 1, en jornada continua de lunes a viernes.

En cuanto a los canales virtuales, la Entidad dispone del sitio web institucional, chat en línea, correo electrónico contactenos@idartes.gov.co y formularios para PQRSD, sugerencias y denuncias por posibles actos de corrupción o conflictos de interés.

Como oportunidades de mejora se identifican el fortalecimiento de la difusión de los canales, la optimización del chat como canal de orientación por su alta afluencia, y el análisis permanente de la información de PQRSD para mejorar la calidad de la atención.

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

Lineamiento 2

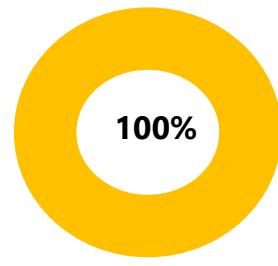


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre, el Defensor de la Ciudadanía realizó el monitoreo de la verificación periódica de la información publicada en el Portal de Servicios de Bogotá, relacionada con la oferta de servicios de la Entidad, dejando constancia de dichas revisiones mediante las correspondientes actas de reporte.

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 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1

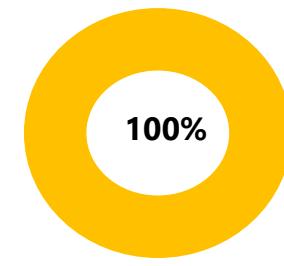


Observaciones Función 7 Lineamiento 1

En el segundo semestre de la vigencia 2025 se llevó a cabo el seguimiento de los escenarios de relacionamiento, a través de la Mesa Técnica del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se relacionan actas de reunión.

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



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 el Defensor a la Ciudadanía asistió a la sesión realizada el 11 de diciembre, se referencia soporte enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá