



Evento del mes

Informe Gestión de Peticiones Noviembre 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

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 **noviembre** 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 Relacionamiento para la realización de alertas preventivas de gestión.

Objetivos

Exponer la gestión realizada durante el mes de **noviembre 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 Relacionamento 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 **noviembre 2025**.

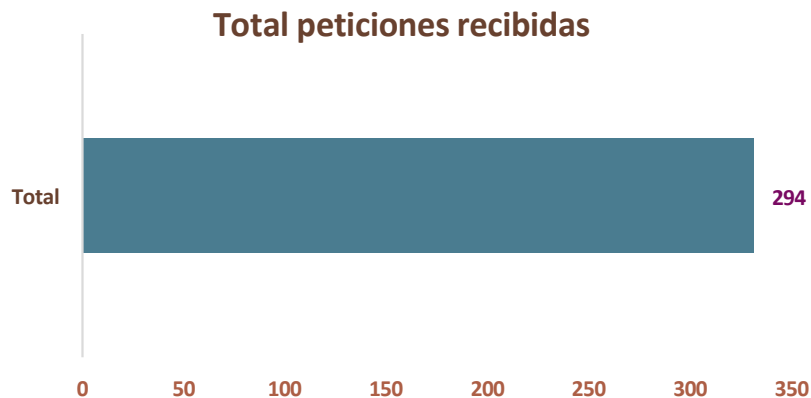
A continuación, se presenta la información sobre las tipologías, los canales de atención, cantidades, áreas del Instituto, participación frente a temas frecuentes, además de los tiempos de respuesta y peticiones pendientes de trámite durante el mes de **noviembre 2025**.

Aspectos Generales

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

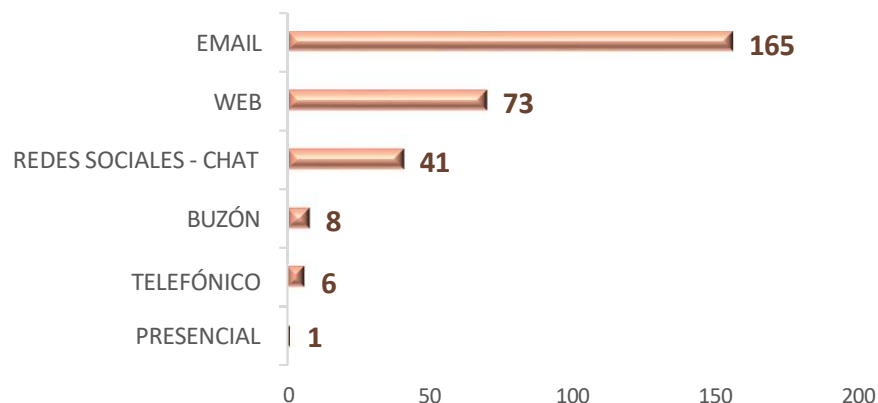
Peticiones recibidas

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 **noviembre** de 2025 el cual asciende a **294** 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 noviembre 2025



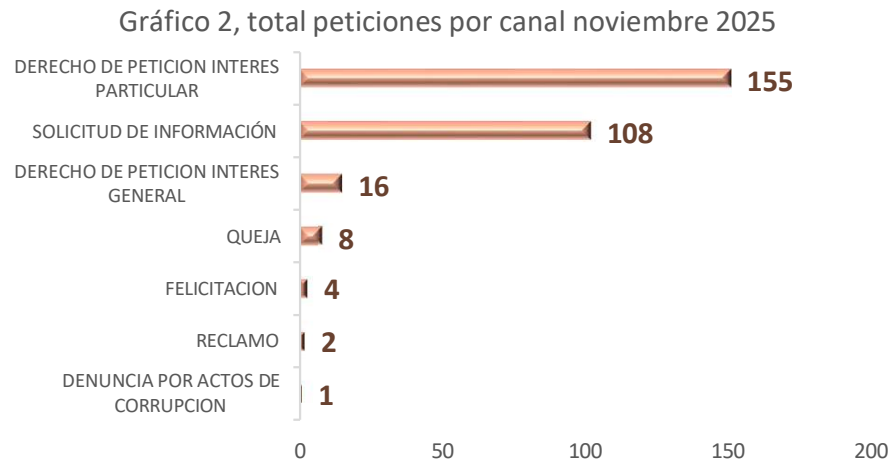
Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes noviembre 2025

La Gráfica No. 2 presenta la distribución de las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes durante el mes de noviembre, 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 **contactenos@idartes.gov.co**, con un total de **165** peticiones, equivalentes al **56%** del total registrado. En segundo lugar, se ubicó el canal del Sistema para la Gestión de Peticiones "Bogotá te Escucha", con **73** peticiones, lo que representa el **25%**. En tercer lugar se encuentra el canal chat, con **41** registros, que corresponden al **14%** del total.

En contraste, los canales presencial, telefónico, buzón y escrito continúan siendo los medios con menor volumen de solicitudes, representando en conjunto el **5%** del total de peticiones gestionadas en la Entidad durante el periodo de análisis.

Peticiones por Tipología



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

total de solicitudes. En segundo lugar, se ubicó la solicitud de información, con **108** peticiones (**34%**). Le siguen el derecho de petición de interés general, con **16** registros (**5%**), quejas 8 registros que equivalen a **3%**, las felicitaciones, con **4** registros (**1%**), **2** reclamos, que representa el **1%** del total y **1** denuncia **0,3%**.

Al comparar con el mes anterior (octubre), 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 noviembre.

Se evidencia que el derecho de petición de interés particular fue la tipología más recurrente, con **155** registros, lo que equivale al **53%** del

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 octubre. 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 **294** 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
EDUCACION Y FORMACION	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	64
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	12
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	7
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	1
	TOTAL	84
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	39
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	10
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	9
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	3
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
	TOTAL	62
CONVOCATORIAS	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	33
	ASESORÍAS SOBRE PDE	14
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	3
	INVITACIONES PUBLICAS	2
	TOTAL	52
CERTIFICACIONES	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	22
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	4
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	1
	TOTAL	27
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	PASANTIAS	8
	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	12
	TOTAL	20
TOTAL	TOTAL 5 SUBTEMAS	246
	TOTAL OTROS TEMAS	48
	TOTAL	294

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

La Tabla No. 1 evidencia que la categoría **Educación y Formación** fue la más reiterada en el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES durante el mes de noviembre con un total de **84** peticiones, que representan el **28%** del total de solicitudes respondidas por las unidades de gestión de la Entidad. Dentro de esta categoría, el subtema más consultado fue la **solicitud de información de los centros de formación artística Crea** con **64** registros.

En segundo lugar, se encuentra la categoría **Recursos Físicos** que agrupa el **21%** de las peticiones, destacándose como subtema principal las solicitudes relacionadas con los **Centros de Formación Artística Crea**. En tercer lugar, se ubica la categoría de **Convocatorias**, 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. Adicionalmente, la tabla señala que **48** 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
SECREATARÍA DE EDUCACIÓN	1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
Total	5

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 noviembre de 2025.

En total, se gestionaron **5** traslados, lo que representa el **2%** 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 **noviembre** se recibieron un total de **1** petición que fue clasificada como “Veedurías Ciudadanas” y corresponde a solicitudes realizadas sobre inversión y estructura organizada de la Entidad.



Gestión de respuesta

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

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	147	136
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	48	30
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	40	9
AREA DE CONVOCATORIAS	14	12
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	9	5
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	6	6
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7	3
PLANETARIO DE BOGOTA	3	2
TALENTO HUMANO	3	2
DIRECCION GENERAL	3	1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	2	1
GERENCIA DE MUSICA	2	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1
AREA DE PRODUCCION	1	1
GERENCIA DE LITERATURA	1	0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0
TOTAL GENERAL	294	213

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

Tabla No. 3. Cierre de peticiones mediante respuesta definitiva – noviembre

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 noviembre de 2025.

En total, se registraron **213** cierres de respuestas definitivas, 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 **136 de 140** peticiones cerradas, lo que equivale al **75%** 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 (octubre), 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 noviembre fue la Subdirección de Formación Artística, con **30** cierres, que representan el **11%** 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 RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO ANTERIOR
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	160	160
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	75	75
AREA DE CONVOCATORIAS	51	51
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	28	28
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	17	17
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	14	14
GERENCIA DE LITERATURA	12	12
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	10
PLANETARIO DE BOGOTA	7	7
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	6	6
GERENCIA DE MUSICA	6	6
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5
AREA DE PRODUCCION	5	5
GERENCIA DE DANZA	5	5
TALENTO HUMANO	5	5
DIRECCION GENERAL	3	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2
PROYECTO NIDOS	1	1
TOTAL	414	414

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

La Tabla No. 4 evidencia que, a la fecha, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES no presenta 0 peticiones pendientes de cierre con respuesta total.

Durante el periodo anterior, se gestionaron de manera efectiva **414** peticiones de un total de **414**, alcanzando un nivel de cumplimiento del **100%** 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

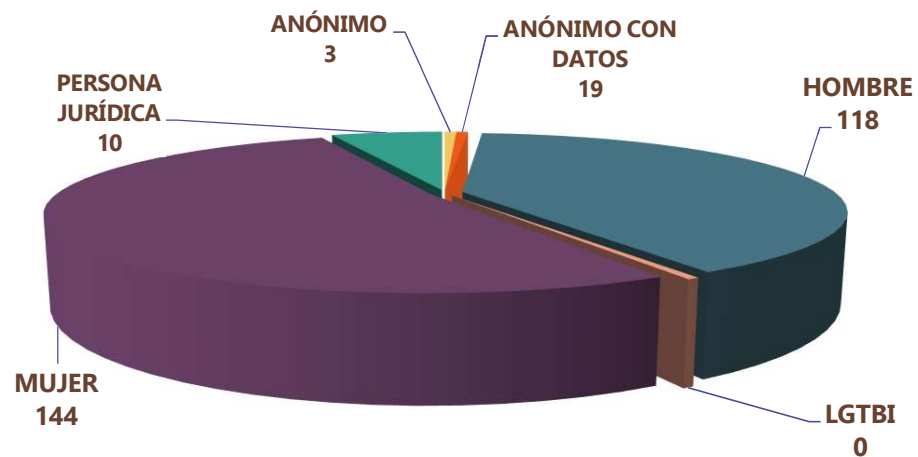
La entidad carece de dicha información ya que el **80%** de las peticiones que recibimos en promedio llegan a través del correo institucional: contactenos@idartes.gov.co y por la ventanilla de correspondencia y la información de estrato no es proporcionada, por lo anterior no información que reportar.

Tipo de requirente

El **96%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de noviembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. Mientras que el **4%** 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.

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 octubre de 2025 se encuentran sujetas a los términos ampliados previstos en el Decreto 491 de 2020.
- Las peticiones radicadas a partir del 18 de noviembre 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 noviembre 2025

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
AREA DE CONVOCATORIAS			14				
AREA DE PRODUCCION			1				
DIRECCION GENERAL			1	1			
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			2				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8		1		
GERENCIA DE LITERATURA			1				
GERENCIA DE MUSICA			2				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		1	4		1		
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			2				
OFICINA ASESORA JURIDICA			2				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1				1		
PLANETARIO DE BOGOTA			2			1	
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		12	2		1		1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			5				
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		1	14	2	4	1	
SUBDIRECCION DE LAS ARTES			8				
TALENTO HUMANO			3				

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

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 noviembre 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 general de la gestión de peticiones

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2025, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES recibió un total de 294 peticiones ciudadanas, reflejando el compromiso institucional con el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como con la cultura de respuesta oportuna y transparente.

El volumen de solicitudes se mantuvo estable frente a meses anteriores, destacándose un comportamiento constante en las tipologías predominantes y en la participación de los canales más utilizados.

2. Canal más utilizado

La distribución de peticiones por canal evidencia que los medios digitales continúan siendo los más utilizados por la ciudadanía:

Correo electrónico contactenos@idartes.gov.co: 165 peticiones (55%) – principal canal de interacción.

Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas “Bogotá te Escucha”: 73 peticiones (25%).

Chat institucional: 41 peticiones (14%).

Los canales presencial, telefónico, buzón y escrito representaron conjuntamente el 5% de las solicitudes, confirmando que la atención virtual es el principal mecanismo de interacción con la ciudadanía.

3. Traslados por no competencia

Durante noviembre, se trasladaron 5 peticiones a entidades del Distrito, equivalentes al 2% del total recibido. Las entidades receptoras fueron:

Secretaría de Educación: 1

Secretaría de Cultura (SCRD): 3

Secretaría de Gobierno: 1

Este comportamiento demuestra un manejo adecuado del principio de competencia institucional, evitando reprocesos y garantizando la respuesta oportuna y precisa a la ciudadanía.

4. Cumplimiento de términos de respuesta

Cierres del periodo actual

Durante noviembre se cerraron 213 peticiones mediante respuesta definitiva.

La dependencia con mayor gestión fue Relacionamiento con la Ciudadanía, con: 140 peticiones recibidas y 136 respondidas (99% de cumplimiento).

La segunda dependencia con mayor cierre fue la Subdirección de Formación Artística, con 30 respuestas definitivas (11% del total).

Cierres de periodos anteriores

Se evidencia un 100% de cumplimiento, con 414 de 414 peticiones cerradas, sin rezagos vigentes.

4.1. Tiempo promedio de respuesta

El tiempo promedio institucional fue de 5 días, cumpliendo con los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

5. Caracterización demográfica de los solicitantes

5.1. Por localidad

No es posible reportar participación por localidad debido a que la mayoría de las peticiones ingresaron por correo electrónico y ventanilla sin proporcionar este dato.

Por estrato

El 80% de las peticiones ingresaron por correo institucional y no incluyen información socioeconómica, por lo cual no es posible determinar el estrato de los solicitantes.

5.2. Tipo de requirente

Personas naturales: 96%

Personas jurídicas: 4%

(principalmente relacionadas con convocatorias, licitaciones y Más Cultura Local)

6. Gestión de peticiones pendientes o negadas

El análisis muestra que no existen peticiones pendientes correspondientes a periodos anteriores.

El IDARTES mantiene un cierre del 100% de solicitudes previas, consolidando un proceso eficaz y sin retrasos acumulados.

Durante el mes de noviembre se evidencian 0 peticiones negadas o sin gestionar, de acuerdo con los reportes del sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha.

7. Gestión de solicitudes del mes

Tipología de peticiones

Las tipologías más recurrentes fueron:

- Derecho de petición de interés particular: 155 (53%)
- Solicitud de información: 108 (36%)
- Derecho de petición de interés general: 16 (5%)
- Quejas: 8 (3%)
- Felicitaciones: 4 (1%)
- Reclamos: 2 (1%)
- Denuncias: 1 (0,3%)

Se mantiene la tendencia del mes anterior, con predominio de solicitudes de información y derechos de interés particular.

7.1. Subtemas más reiterados

Los cinco subtemas más frecuentes que representan 246 de las 294 solicitudes (83%) fueron:

Educación y Formación (84)

Recursos Físicos (62)

Convocatorias (52)

Certificaciones (29)

Talento Humano y Contratación (20)

Otros subtemas (48) incluyeron solicitudes relacionadas con festivales, comunicaciones, programas como Arte a la KY, trámites jurídicos, administrativos y traslados.

Veedurías ciudadanas

Se recibió 1 petición clasificada como veeduría ciudadana, relacionada con inversión y estructura organizacional.

Conclusión

El análisis de la gestión de peticiones del mes de noviembre de 2025 muestra un desempeño institucional sólido, con altos niveles de cumplimiento, tiempos eficientes de respuesta y una adecuada canalización de solicitudes según competencia. Se destaca la capacidad del IDARTES para mantener un proceso ordenado, transparente y orientado al servicio ciudadano, a la vez que se identifican oportunidades de mejora para fortalecer la interacción con la ciudadanía y optimizar la gestión interna.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad:

- Fortalecer el canal de correo electrónico, principal medio de interacción, mediante:
 - Automatización de acuses de recibo,
 - Plantillas estandarizadas,
 - Clasificación automática por tipología.
- Reforzar la comunicación y divulgación sobre los Centros de Formación Crea, dado el volumen de solicitudes asociadas (58 en noviembre).
- Actualizar la información disponible sobre programación, boletería y recursos físicos, ya que estos temas concentran el 21% de las solicitudes.
- Realizar campañas de pedagogía institucional orientadas a:
 - promover el uso del Sistema "Bogotá te Escucha",
 - mejorar la calidad de la información entregada por la ciudadanía,
 - reducir solicitudes por no competencia.
- Mantener el seguimiento riguroso a los tiempos de respuesta para continuar garantizando tiempos promedio de 5 días o menos.

Elaboró:

Gloria Aida Cogollo

Diseño y Diagramación:

Isabel Cristin Restrepo

Revisó:

Yecxy Salas

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
— CIUDADANÍA —

