



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO
DISTRITAL DE LAS ARTES
IDARTES



Evento del mes

Área de
Relacionamiento
con la Ciudadanía

Informe Gestión de Peticiones Diciembre 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> 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 **diciembre** 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 **diciembre 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 **diciembre 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 **diciembre 2025**.

Aspectos Generales

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

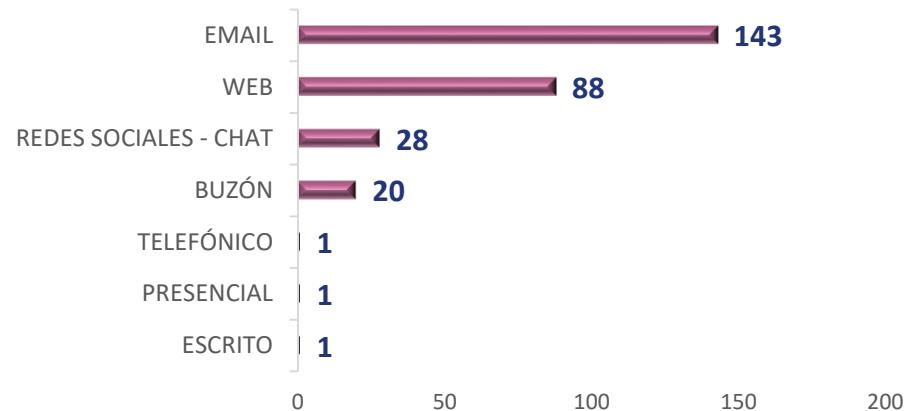
Peticiones recibidas

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 31 de **diciembre** de 2025 el cual asciende a **282** 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 diciembre 2025



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

El correo electrónico contactenos@idartes.gov.co concentra el mayor volumen de solicitudes con **143** peticiones, equivalente al **50,7 %** del total, seguido del canal web con **88** peticiones (**31,2 %**) y las redes sociales/chat con **28** peticiones (**9,9 %**). En contraste, los canales presencial, telefónico y escrito registran únicamente una petición cada uno, representando individualmente el 0,35 %, lo que los ubica como los canales de menor afluencia. En términos generales, más del **91 %** de las solicitudes ingresan por medios digitales, lo cual refleja una alta apropiación de estos canales por parte de la ciudadanía y plantea la necesidad de fortalecer su gestión operativa, especialmente en el canal de correo electrónico, que se consolida como el principal medio de contacto con la entidad.

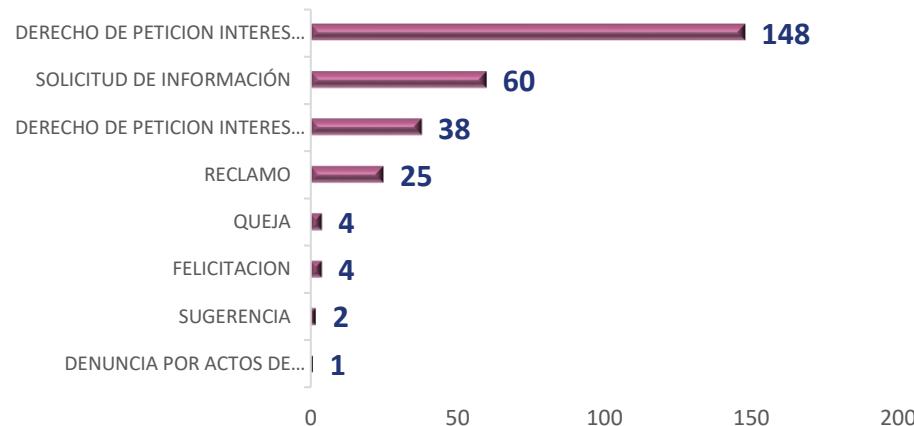
La Gráfica No. 2 presenta la distribución de las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes durante el mes de diciembre, a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad para la gestión de peticiones de origen ciudadano.

Del total de **282** peticiones recibidas, se evidencia una marcada preferencia por los canales digitales.

Peticiones por Tipología

La Gráfica No. 3 presenta las peticiones ciudadanas recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, clasificadas

Gráfico 2, total peticiones por canal diciembre 2025



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

según la tipología más utilizada por la ciudadanía durante el mes de diciembre.

Del total de **282** peticiones recibidas, se observa que el tipo de solicitud predominante corresponde al derecho de petición de interés particular, con **148** registros, lo que equivale al **52,5 %** del total. Le siguen las solicitudes de información con **60** casos (**21,3 %**) y los derechos de petición de interés general con **38**

registros (**13,5 %**). En conjunto, los derechos de petición representan aproximadamente el **66 %** de las solicitudes recibidas, lo que evidencia que este es el principal mecanismo de relacionamiento formal de la ciudadanía con la entidad. Por su parte, los reclamos alcanzan el **8,9 %**, mientras que las quejas, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentan una participación marginal. La denuncia por actos de corrupción registra el menor volumen, con un solo caso, equivalente al **0,35 %** del total. Al comparar con el mes anterior (noviembre), 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.

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 diciembre. 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 **282** 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.



7

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

CATEGORIA	SUBTEMA	TOTAL
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	63
	MERCADERO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	19
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	4
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	1
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	1
	TOTAL	88
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	24
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	19
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	4
	INVITACIONES PUBLICAS	2
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	1
	TOTAL	50
EDUCACION Y FORMACION	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	28
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	5
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	5
	TOTAL	38
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS	1
	AJUSTES EN EL ACCESO WEB CINEMATECA DE BOGOTA	21
	INCONFORMIDADES POR LA LOCACIÓN	2
	FELICITACIONES	2
	TOTAL	26
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	12
	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	4
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	6
	TOTAL	22
TOTAL	TOTAL 5 SUBTEMAS	224
	TOTAL OTROS TEMAS	58
	TOTAL	282

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

La Tabla No. 1 evidencia que la distribución temática de las solicitudes recibidas, se observa que la mayor concentración se presenta en la categoría de *Recursos Físicos*, con **88** registros, lo que representa aproximadamente el **39,3 %** del total de solicitudes clasificadas en este grupo. Le siguen las *Convocatorias* con **50** solicitudes (**22,3 %**) y *Educación y Formación* con **38** registros (**17,0 %**), lo cual evidencia que una parte significativa de los requerimientos de la ciudadanía se orienta hacia el acceso a infraestructura, así como a oportunidades de participación y formación. Por su parte, la categoría de *Servicio a la Ciudadanía* registra **26** solicitudes (**11,6 %**), mientras que *Gestión de Comunicaciones, Eventos e Invitaciones* presenta **22** registros (**9,8 %**), siendo esta última la de menor participación relativa. En términos generales, la distribución muestra una alta demanda asociada a temas operativos y misionales de la entidad, especialmente en lo relacionado con recursos físicos, convocatorias y procesos de formación.

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 "Servicio a la Ciudadanía" lo que sugiere nuevos focos de interés ciudadano. Adicionalmente, la tabla señala que **58** 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 del permiso para aprovechamiento económico de artistas en espacio público PAES.

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA	1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	4
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL IDPC	1
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE IDRD	1
Total	8

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 diciembre de 2025.

En total, se gestionaron **8** traslados, lo que representa el **3%** 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 **diciembre** 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 diciembre 2025.

DEPENDENCIA O ENTIDAD	TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL	TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	112	112	40%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	48	46	16%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	44	44	16%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	17	17	6%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	10	10	4%
AREA DE CONVOCATORIAS	8	8	3%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	8	8	3%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	8	8	3%
GERENCIA DE DANZA	6	5	2%
GERENCIA DE LITERATURA	3	3	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	1%
DIRECCION GENERAL	2	2	1%
GERENCIA DE MUSICA	2	2	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	1%
PLANETARIO DE BOGOTA	2	2	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	1%
TALENTO HUMANO	2	2	1%
AREA DE PRODUCCION	1	1	0,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,4%
PROYECTO NIDOS	1	1	0,4%
TOTAL GENERAL	282	279	100%

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

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

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 diciembre de 2025.

En total, se registraron **282** 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 Relacionamiento con la Ciudadanía, con **112** peticiones cerradas, lo que equivale al **40%** 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 (noviembre), el área de Relacionamiento con la Ciudadanía se mantiene como la dependencia con el mayor volumen de cierres, con un índice de gestión del **100%** de peticiones atendidas con respuesta definitiva. Por otro lado, la segunda dependencia con mayor número de respuestas durante diciembre fue el equipo la Subdirección de las Artes con 46 cierres, que representan el 16% 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	147	147
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	48	48
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	40	40
AREA DE CONVOCATORIAS	14	14
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	9	9
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7	7
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	6	6
TALENTO HUMANO	4	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3
PLANETARIO DE BOGOTA	3	3
DIRECCION GENERAL	2	2
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	2	2
GERENCIA DE MUSICA	2	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2
AREA DE PRODUCCION	1	1
GERENCIA CREA	1	1
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1
TOTAL	294	294

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

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

Durante el periodo anterior, se gestionaron de manera efectiva **294** peticiones 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

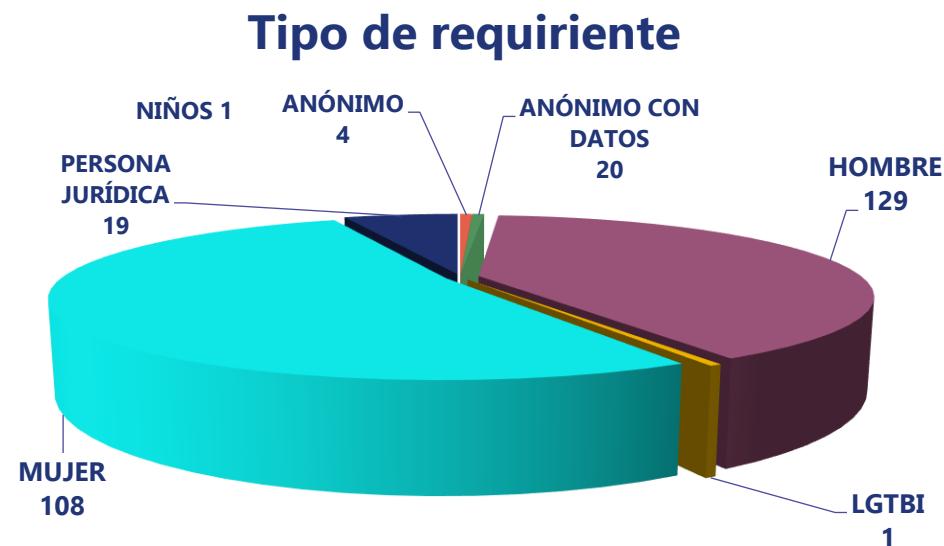
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

Participación por estrato

La entidad carece de dicha información ya que el **90%** 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 **84%** de las peticiones que ingresaron durante el mes de diciembre al Instituto fueron realizadas por personas naturales. Por su parte, las personas jurídicas registran 19 solicitudes (6,7 %), mientras que los registros anónimos con datos suman 20 casos (7,1 %) y los anónimos sin datos corresponden a 4 casos (1,4 %). Finalmente, las categorías LGTBI y niños presentan un registro de una solicitud cada una, equivalentes al 0,35 % respectivamente.



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

Tiempo promedio de respuesta

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

DEPENDENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS			5					
AREA DE PRODUCCION			12					
DIRECCION GENERAL			9					
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS			10			14		
GERENCIA DE DANZA			14			0		
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8			7		4
GERENCIA DE LITERATURA			10					
GERENCIA DE MUSICA			14		11			
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		0	0					
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10					
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			9					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	10				4			
PLANETARIO DE BOGOTA			14			9		
PROYECTO NIDOS				10				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	3	9			1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14					
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		10	12		11	8		
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			8	14				
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		15	9	4	12		14	
TALENTO HUMANO			13					

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

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 31 de diciembre 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 diciembre de 2025, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES gestionó un total de 282 peticiones ciudadanas, lo cual evidencia una operación constante y sostenida del sistema de atención a la ciudadanía. La distribución por tipologías, canales y dependencias demuestra una gestión articulada entre las áreas misionales y de apoyo, con una alta concentración de solicitudes asociadas al acceso a información, convocatorias, recursos físicos y procesos de formación, lo que confirma que la ciudadanía utiliza de manera activa los mecanismos formales de interacción con la Entidad.

2. Canal más utilizado

El canal más utilizado por la ciudadanía fue el correo electrónico institucional contactenos@idartes.gov.co a través del cual se recibieron 143 peticiones, equivalentes al 50,7 % del total. Este resultado ratifica que el correo electrónico se consolida como el principal medio de contacto entre la ciudadanía y la Entidad, seguido del canal web, lo que confirma la alta apropiación de los canales digitales, que en conjunto concentran más del 91 % de las solicitudes.

3. Traslados por no competencia

Durante el periodo analizado se realizaron 8 traslados de peticiones a otras entidades del Distrito, lo que representa aproximadamente el 3 % del total de solicitudes recibidas. Estos traslados fueron efectuados conforme a las reglas de competencia, garantizando que las peticiones fueran remitidas oportunamente a las entidades responsables, lo cual evidencia un uso adecuado del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y una correcta aplicación del principio de eficacia administrativa.

4. Cumplimiento de términos de respuesta

El análisis del tiempo promedio de respuesta muestra que IDARTES mantiene el cumplimiento de los términos legales establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Durante el mes de diciembre, el tiempo promedio de respuesta fue de 5 días, ubicándose dentro de los plazos normativos, lo cual refleja la consolidación de una cultura institucional de respuesta oportuna y el fortalecimiento de los procesos internos de gestión.

5. Caracterización demográfica de los requirentes

Se evidencia que la mayor parte de las solicitudes fueron presentadas por personas naturales, las cuales representan aproximadamente el 84 % del total de peticiones. En particular, se observa una mayor participación de hombres y mujeres, mientras que las personas jurídicas representan el 6,7 %, y los registros anónimos (con y sin datos) alcanzan en conjunto cerca del 8,5 %. Las categorías LGTBI y niños presentan una participación marginal. En general, la interacción con la Entidad está dominada por ciudadanos a título personal.

6. Gestión de peticiones pendientes

Con corte al cierre del mes de diciembre de 2025, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta definitiva. Adicionalmente, se reporta el cierre del 100 % de las peticiones correspondientes a periodos anteriores, lo cual evidencia una gestión efectiva y oportuna de los requerimientos ciudadanos.

7. Gestión de las solicitudes del mes

De las 282 peticiones recibidas en el mes de diciembre, se registraron 279 cierres mediante respuesta definitiva dentro del mismo periodo, alcanzando un nivel de atención cercano al 99 %. La dependencia con mayor volumen de gestión fue el área de Relacionamiento con la Ciudadanía, seguida por la Subdirección de las Artes y la Gerencia de las Artes Audiovisuales, lo cual demuestra una alta capacidad operativa de la Entidad para atender la demanda ciudadana.

8. Peticiones negadas o rechazadas

De acuerdo con la información consolidada del periodo, no se evidencia la existencia de peticiones negadas o rechazadas de plano. Las solicitudes fueron atendidas, gestionadas o trasladadas conforme a la competencia de la Entidad, garantizando en todos los casos una respuesta de fondo o la remisión correspondiente a la entidad competente.

Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad

A partir de las conclusiones presentadas, el Defensor de la Ciudadanía formula las siguientes recomendaciones, orientadas a resaltar los avances logrados por IDARTES y a fortalecer la continuidad de los estándares de calidad, la articulación institucional y la cultura de respuesta oportuna:

1. Consolidar y mantener la cultura de respuesta oportuna

Se recomienda continuar fortaleciendo las prácticas institucionales que han permitido el cumplimiento riguroso de los términos legales de respuesta, destacando el tiempo promedio de atención como un indicador positivo de eficiencia administrativa. Mantener este estándar contribuye de manera directa a la confianza ciudadana y a la imagen institucional de IDARTES como una entidad cercana, diligente y comprometida.

2. Preservar los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía

Es fundamental sostener la calidad de las respuestas emitidas, garantizando que estas sean claras, completas y de fondo. La ausencia de peticiones negadas o rechazadas evidencia una adecuada interpretación de las solicitudes ciudadanas y una disposición institucional orientada al servicio, lo cual debe mantenerse como un valor transversal en todas las dependencias.

3. Fortalecer la articulación entre las áreas misionales y de apoyo

La gestión eficiente del volumen de peticiones recibidas refleja un alto nivel de coordinación interna. Se recomienda continuar promoviendo el trabajo articulado entre las áreas involucradas en la atención de PQRSD, asegurando flujos de información ágiles y una asignación oportuna de responsabilidades, especialmente en las dependencias con mayor carga operativa.

4. Mantener el uso adecuado de los canales digitales

Dado el alto nivel de apropiación de los canales digitales por parte de la ciudadanía, se recomienda continuar promoviendo y optimizando el uso del correo electrónico institucional y el canal web, garantizando su disponibilidad, trazabilidad y facilidad de uso, como elementos clave para una atención eficiente y accesible.

5. Continuar con la correcta aplicación del principio de competencia

Los traslados realizados evidencian un manejo adecuado del principio de competencia administrativa. Se recomienda mantener esta práctica, asegurando que las peticiones sean remitidas de manera oportuna a las entidades correspondientes cuando no sean de competencia de IDARTES, preservando así la eficacia del sistema y los derechos de los ciudadanos.

6. Sostener la gestión efectiva de cierre de peticiones

El cierre del 100 % de las peticiones, tanto del periodo analizado como de periodos anteriores, constituye una buena práctica institucional. Se recomienda mantener los mecanismos de seguimiento y control que permiten evitar acumulación de solicitudes y garantizar una gestión integral y ordenada de las PQRSD.

7. Reforzar el enfoque preventivo y de mejora continua

Finalmente, se sugiere continuar utilizando la información derivada de la gestión de PQRSD como insumo para la mejora continua de los procesos institucionales, fortaleciendo acciones preventivas que permitan anticipar necesidades ciudadanas y optimizar la prestación de los servicios culturales ofrecidos por IDARTES.

Estas recomendaciones buscan asegurar la sostenibilidad de los resultados positivos alcanzados y afianzar una gestión institucional orientada a la excelencia en la atención a la ciudadanía.

Análisis de datos y elaboración:

Gloria Aida Cogollo R.

Diseño y Diagramación:

Isabel Cristin Restrepo

Revisión final:

Yecxy Salas Flórez

Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

