



## **Informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2025**

**Subdirección Administrativa y Financiera  
Relacionamiento con la Ciudadanía**

**Enero 19 de 2026**



# Informe Peticiones

Segundo  
Semestre  
**2025**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVO .....	4
ALCANCE DEL INFORME GENERAL .....	4
RESPONSABLES .....	4
NORMATIVIDAD .....	4
TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 .....	5
COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR CANAL .....	6
COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR TIPOLOGIA .....	7
COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 CANTIDAD DE PETICIONES .....	8
TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA SEGUNDO SEMESTRE 2025 .....	9
PETICIONES ATENDIDAS POR UNIDAD DE GESTIÓN, EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 .....	10
PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2025 .....	11
CONCLUSIONES .....	12
RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD .....	13

## TABLAS

TABLA 1 CANTIDAD DE PETICIONES ATENDIDAS POR UNIDAD DE GESTIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE 2025 – 2024 .....	10
TABLA 2 PROMEDIOS TIEMPO DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2025 DE ACUERDO CON LOS TÉRMINOS DE LA LEY 1755 DE 2015 .....	11

## GRÁFICOS

1 GRÁFICO: TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024	5
2 GRÁFICO: COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR CANAL .....	6
3 GRÁFICO: COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	7
4 GRÁFICO: COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 CANTIDAD DE PETICIONES .....	8
5 GRÁFICO: TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA SEGUNDO SEMESTRE 2025 .....	9

## INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida y analiza el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas por la Entidad durante el segundo semestre de 2025, a partir de la información registrada en el *Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha*. El documento presenta un análisis comparativo frente al mismo periodo de 2024, así como la caracterización de la demanda por canales de atención, tipologías, meses de mayor recepción y temas más frecuentes de consulta, con el fin de identificar tendencias, cargas operativas y oportunidades de mejora en la gestión del relacionamiento con la ciudadanía.

## OBJETIVO

Analizar el comportamiento, evolución y características de las peticiones ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2025, con el propósito de generar insumos para la toma de decisiones directivas, el fortalecimiento de la atención a la ciudadanía y la mejora continua de los procesos institucionales.

## ALCANCE DEL INFORME GENERAL

El informe comprende el análisis de las peticiones registradas entre julio y diciembre de 2025 en el Sistema Bogotá Te Escucha, e incluye: el comparativo con el mismo periodo de 2024, el comportamiento por canal de recepción, la distribución por tipologías, el análisis mensual de la demanda, la identificación de los temas más frecuentes de consulta, la carga por dependencias, la dinámica de los traslados por competencia y la verificación del estado de las peticiones. El documento tiene un carácter analítico y descriptivo y sirve como insumo para la gestión institucional y el mejoramiento del relacionamiento con la ciudadanía y los grupos de valor de la Entidad.

## RESPONSABLES

La elaboración, consolidación y análisis de la información presentada en este informe está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía, en articulación con las dependencias responsables de la gestión y respuesta de las peticiones ciudadanas, con base en los registros del Sistema “Bogotá Te Escucha”.

## NORMATIVIDAD

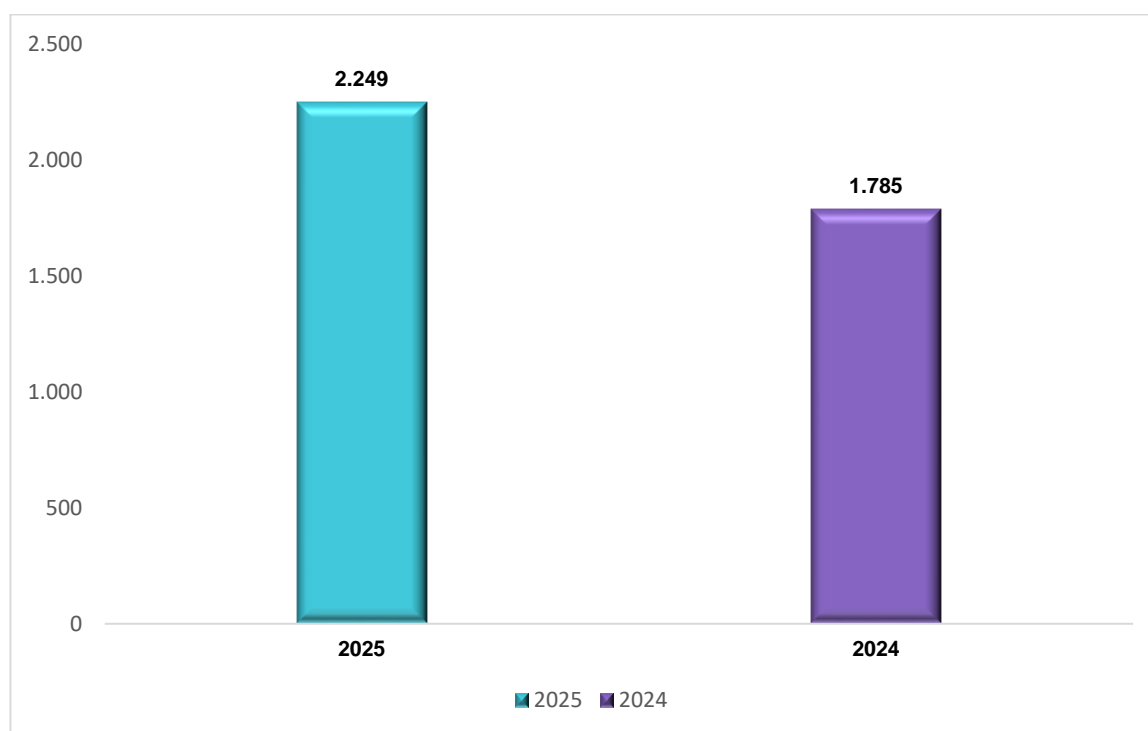
Decreto 371 de 2010, en el cual se establecen los lineamientos de la administración de la ciudad de Bogotá, D.C., para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital.



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 en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía Decreto 542 de 2023 se presenta el siguiente informe de resultado de encuestas de satisfacción del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía del Instituto Distrital de las Artes durante el segundo semestre de 2025.

## TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024

1 Gráfico: Total, peticiones recibidas en el segundo semestre 2025 vs 2024

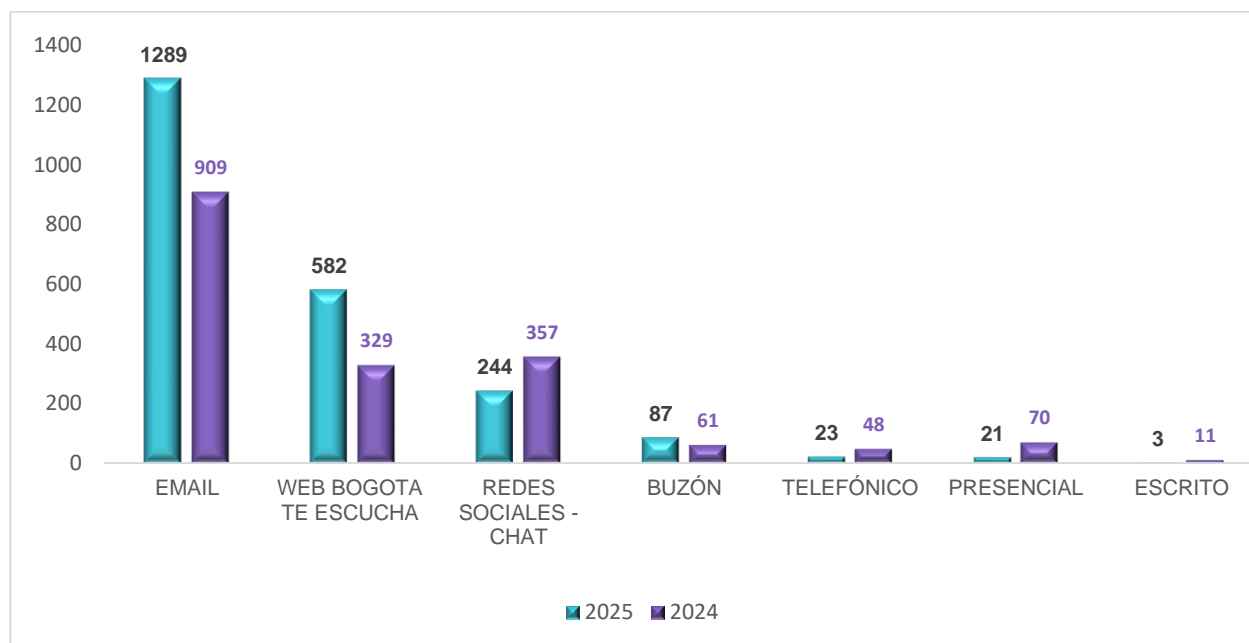


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

De acuerdo con el reporte del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y la matriz de reporte preventivo Idartes, el total de peticiones recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2025 fue de 2.249. Al contrastar esta cifra con el segundo semestre de 2024, periodo en el cual se registraron 1.785 peticiones, se evidencia un aumento de 464 peticiones, lo que representa un incremento aproximado del 26 % en la presente vigencia, reflejando un crecimiento significativo en la demanda ciudadana y en el uso de los canales institucionales de atención.

## COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR CANAL

2 Gráfico: Comparativo segundo semestre 2025 vs 2024 peticiones por canal



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

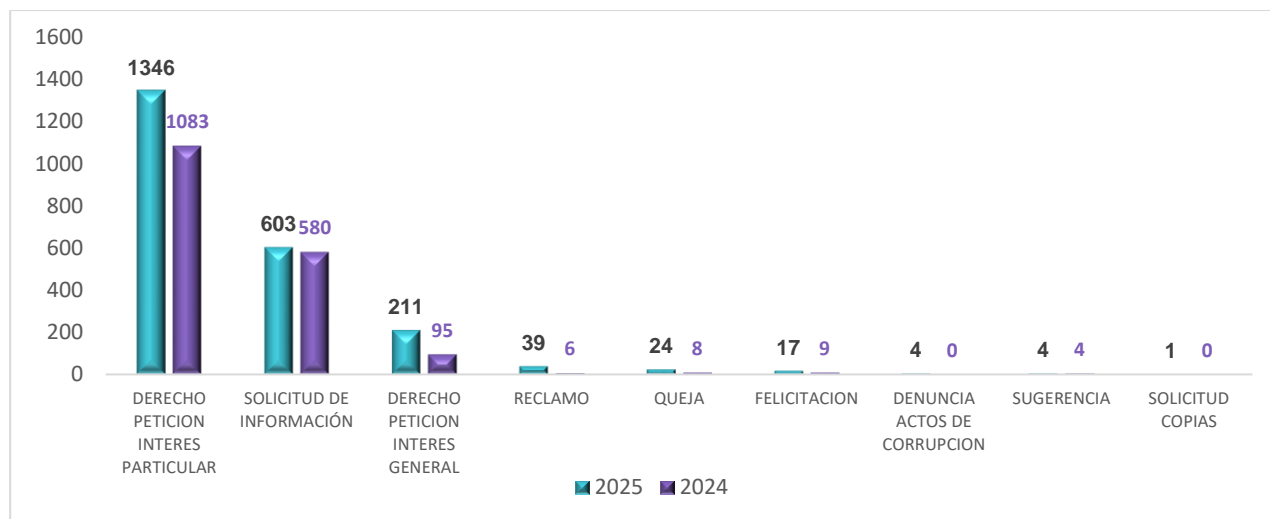
Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 2.249 peticiones ciudadanas, frente a 1.785 en el mismo periodo de 2024, lo que representa un incremento de 464 peticiones, equivalente a un crecimiento del 26 %.

Por canal, se evidencian los siguientes comportamientos: el correo electrónico aumentó de 909 a 1.289 peticiones lo que representa un 42 %, consolidándose como el principal medio de contacto; el canal Web Bogotá Te Escucha creció de 329 a 582 con un 77 % de aumento mostrando una mayor apropiación de los canales digitales. En contraste, el canal de redes sociales – chat disminuyó de 357 a 244 lo que representa un 32 %.

Por otra parte, el buzón físico presentó un aumento de 61 a 87 lo que representa el 43 %. Los canales telefónico y presencial registraron reducciones significativas, pasando de 48 a 23 (-52 %) y de 70 a 21 (-70 %), respectivamente. Finalmente, el canal escrito disminuyó de 11 a 3 (-73 %). En conjunto, los resultados confirman la consolidación de los canales digitales.

## COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 PETICIONES POR TIPOLOGIA

3 Gráfico: Comparativo segundo semestre 2025 vs 2024 peticiones por tipología



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 2.249 peticiones ciudadanas, frente a 1.785 en el mismo periodo de 2024, lo que representa un incremento del 26 %.

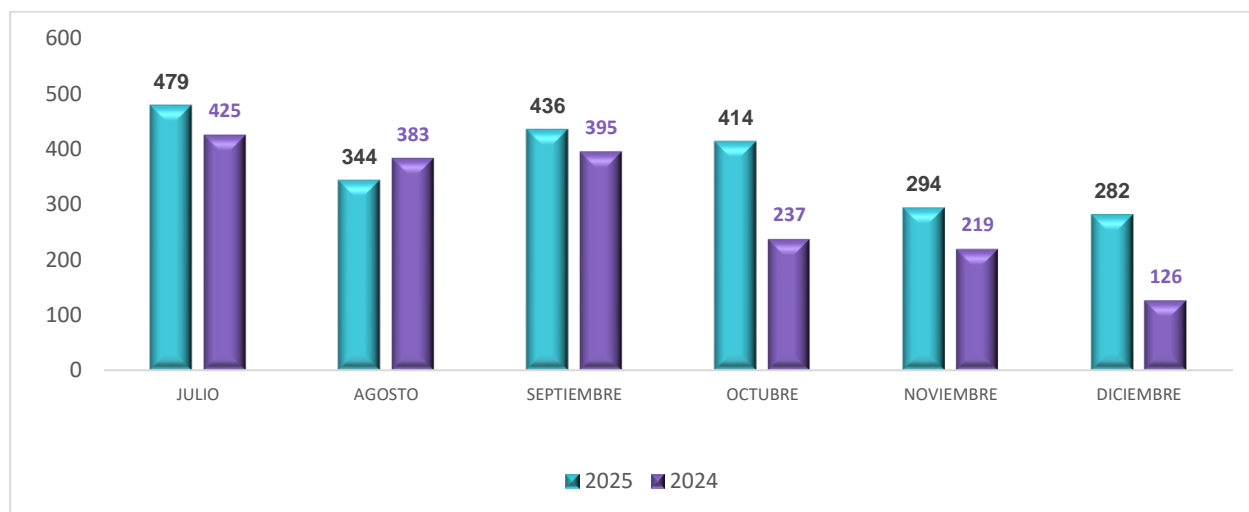
Por tipología, se evidencian los siguientes comportamientos: el Derecho de Petición de Interés Particular aumentó de 1.083 a 1.346 casos (+24 %), manteniéndose como la principal tipología de ingreso. La Solicitud de Información pasó de 580 a 603 peticiones (+4 %), mostrando un crecimiento moderado. El Derecho de Petición de Interés General presentó un aumento significativo, al pasar de 95 a 211 casos con una diferencia de 116 registros más en el segundo semestre de esta vigencia.

Las tipologías asociadas a inconformidades también registraron incrementos: el Reclamo pasó de 6 a 39 casos y la Queja de 8 a 24, lo cual sugiere una mayor exigencia ciudadana frente a la gestión institucional. La Felicitación aumentó de 9 a 17 lo que representa un aumento del 89 %.

En cuanto a las tipologías de menor frecuencia, la Denuncia por actos de corrupción pasó de 0 a 4 casos, la Sugerencia se mantuvo estable con 4 registros, y la Solicitud de copias pasó de 0 a 1 caso. En conjunto, los resultados evidencian no solo un aumento general en la demanda ciudadana, sino también una diversificación y mayor intensidad en el uso de las distintas tipologías de petición, con especial crecimiento en los derechos de petición y en las manifestaciones de inconformidad.

## COMPARATIVO SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024 CANTIDAD DE PETICIONES

4 Gráfico: Comparativo segundo semestre 2025 vs 2024 cantidad de peticiones



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se registró un aumento sostenido en el volumen de peticiones ciudadanas frente al mismo periodo de 2024, pasando de 1.785 a 2.249 solicitudes, lo que representa un crecimiento del 26 %.

El comportamiento mensual muestra las siguientes variaciones:

En el mes de julio pasó de 425 a 479 peticiones con un aumento del 13 %; en agosto se presentó una disminución de 383 a 344 con un 10 % menos; mientras que el mes de septiembre se registró un aumento del 10% pasando de 395 a 436 peticiones más.

Por otro lado, y de acuerdo con el análisis de datos, a partir del mes de octubre se evidencia un crecimiento mucho más marcado, al pasar de 237 a 414 peticiones lo que representa un aumento del 75 %.

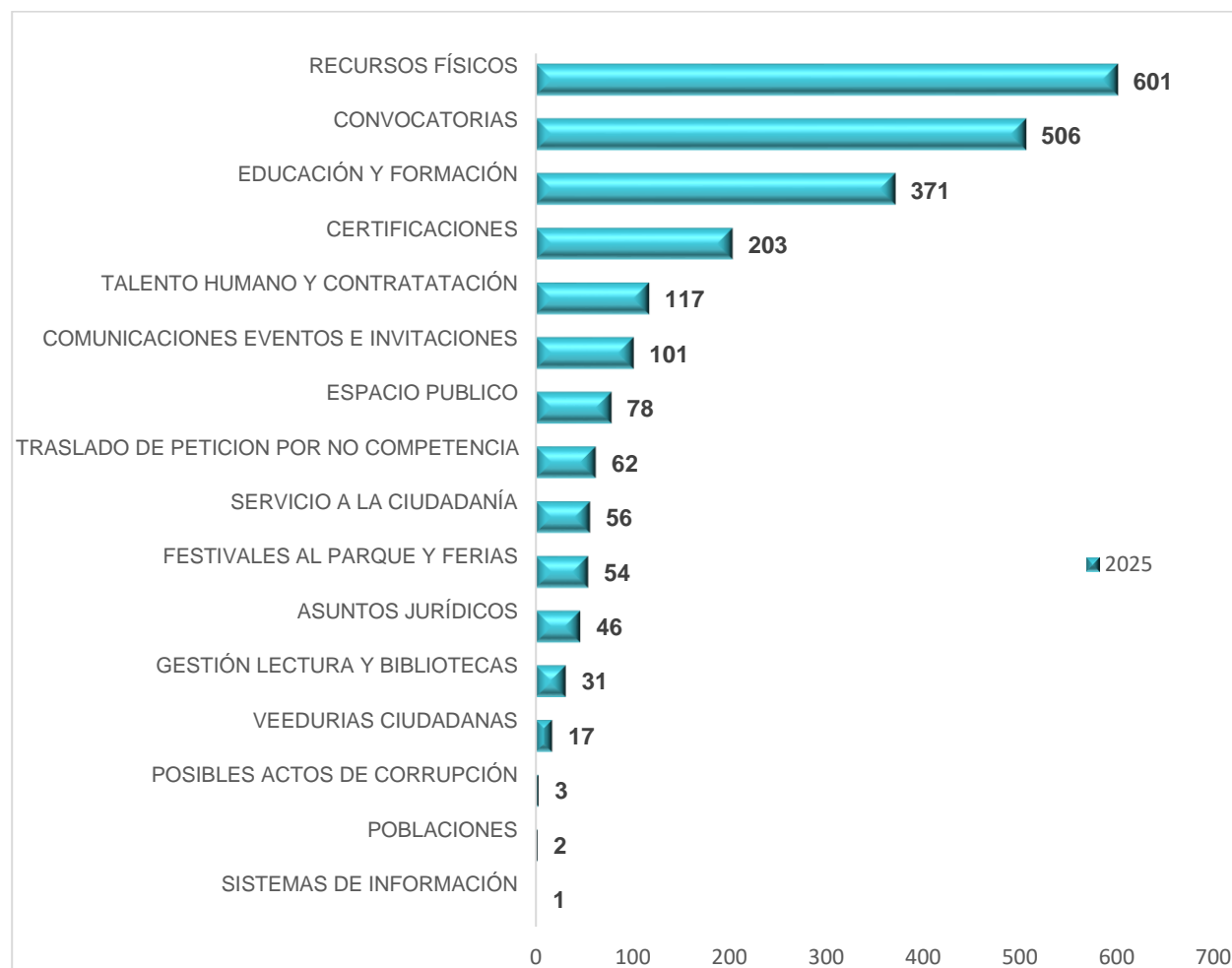
Así mismo, en el mes de noviembre, el volumen aumentó un 34% ya que paso de 219 peticiones a 294, y en el mes diciembre se presentó el mayor incremento relativo, al pasar de 126 a 282 peticiones. En conjunto, los resultados muestran que el crecimiento de la demanda ciudadana se intensificó especialmente en el último trimestre del año, con un repunte significativo en los meses de octubre, noviembre y diciembre, lo cual sugiere una mayor presión operativa para la Entidad en el cierre de la vigencia.

Al respecto, la mayoría de las peticiones se concentran en tres grandes ejes: programación y uso de la Media Torta y los Tortazos, solicitudes de la ciudadanía, seguidos por solicitudes de información cultural y artística de la ciudad.



## TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA SEGUNDO SEMESTRE 2025

5 Gráfico: Temas frecuentes de consulta segundo semestre 2025



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 2.249 peticiones ciudadanas. La demanda se concentró principalmente en Recursos Físicos con 601 solicitudes (26,7 %), Convocatorias con 506 (22,5 %) y Educación y Formación con 371 (16,5 %), los cuales en conjunto representan aproximadamente el 65,7 % del total. En un segundo nivel se ubican Certificaciones con 203 peticiones (9,0 %), Talento Humano y Contratación con 117 (5,2 %) y Gestión de Comunicaciones, Eventos e Invitaciones con 101 (4,5 %). Los demás temas presentan participaciones individuales inferiores al 4 %, destacándose Espacio Público (3,5 %), Traslado por competencia (2,8 %) y Servicio a la Ciudadanía (2,5 %).

Este comportamiento evidencia que la mayor presión de la demanda ciudadana se concentra en los componentes misionales y operativos de la Entidad, lo cual orienta la focalización de acciones de mejora en estos frentes prioritarios.

## PETICIONES ATENDIDAS POR UNIDAD DE GESTIÓN, EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025 VS 2024

Tabla 1 Cantidad de peticiones atendidas por unidad de gestión en el primer semestre 2025 – 2024

DEPENDENCIA	2025	2024
Relacionamiento con la Ciudadanía	957	767
Área de Convocatorias	260	313
Subdirección de las Artes	258	122
Subdirección de Formación Artística	210	95
Gerencia de las Artes Audiovisuales	159	119
No Competencia del Idartes	74	15
Subdirección de Equipamientos	54	37
Planetario de Bogotá	45	47
Gerencia de Artes Plásticas	39	38
Gerencia de Literatura	27	48
Oficina Asesora de Comunicaciones	24	26
Gerencia de Música	22	54
Gerencia de Danza	21	14
Talento Humano	17	5
Subdirección Administrativa Y Financiera	14	12
Subdirección Jurídica	13	14
Gerencia de Arte Dramático	12	17
Área de Producción	11	17
Dirección General	9	10
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	3
Gerencia Nidos	8	9
Oficina Asesora de Planeación	5	3
Gerencia Crea	1	0
Subdirección de Infraestructura	0	0
Gerencia de Contratación	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>2.249</b>	<b>1.785</b>

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo 2do semestre Idartes 2024 y 2025

Durante el segundo semestre de 2025 se registró un incremento general en el número de peticiones atendidas por la Entidad, al pasar de 1.785 en 2024 a 2.249 en 2025 lo que representa un aumento del 26 %. Este aumento se concentra principalmente en Relacionamiento con la Ciudadanía, que continúa siendo la dependencia con mayor número de peticiones de acceso a la información sobre el portafolio de servicios en general, y en las áreas misionales como la Subdirección de las Artes y la Subdirección de Formación Artística, las cuales presentan crecimientos significativos frente al año anterior.

## PROMEDIO DE TIEMPO DE RESPUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2025

Tabla 2 Promedios tiempo de respuesta segundo semestre 2025 de acuerdo con los términos de la Ley 1755 de 2015

DEPENDENCIA	DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIAS	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA
AREA DE CONVOCATORIAS		3	7						
AREA DE PRODUCCION		7	13						
DIRECCION GENERAL			12	9	15				
GERENCIA CREA			15						
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			11						
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		14	12			14			
GERENCIA DE DANZA		10	13			0			
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES		12	10		11	9	10		4
GERENCIA DE LITERATURA			10					9	
GERENCIA DE MUSICA		12	12		11				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES *		1	0		0			0	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			13						
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			13						
OFICINA ASESORA JURIDICA			12						
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	9		8		8				
PLANETARIO DE BOGOTA		12	13	11	10	10			13
PROYECTO NIDOS		12	13	10					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	2	9	2			1	
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		10	12						
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		12	13		13	8			
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA		6	8	8	13	9			
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		13	10	4	12	8		14	
TALENTO HUMANO		7	13					2	

\* La no competencia del Idartes comprende aquellas peticiones que ingresaron y que se trasladaron por competencia a las entidades de la Red Distrital para la respuesta correspondiente.

## CONCLUSIONES

El presente informe tiene como propósito analizar el comportamiento de las peticiones ciudadanas recibidas durante el segundo semestre de 2025, con el fin de identificar tendencias, cargas operativas, temas de mayor demanda y oportunidades de mejora en la gestión institucional del servicio a la ciudadanía, como insumo para la toma de decisiones directivas.

### ***Comparativo del total de peticiones entre 2024 y 2025***

Durante el segundo semestre de 2025 se registraron 2.249 peticiones, frente a 1.785 en el mismo periodo de 2024, lo que representa un incremento de 464 solicitudes, equivalente a un crecimiento del 26 %. Este aumento confirma una mayor demanda ciudadana y un uso más intensivo de los canales institucionales.

### ***Comportamiento del canal de recepción***

Se consolida una clara tendencia hacia los canales digitales, especialmente el correo electrónico y el canal Web Bogotá Te Escucha, que presentan crecimientos significativos. En contraste, los canales presencial, telefónico y escrito continúan perdiendo participación, confirmando un cambio estructural en la forma en que la ciudadanía se relaciona con la Entidad.

### ***Comportamiento de las tipologías***

El Derecho de Petición de Interés Particular sigue siendo la tipología predominante, seguido por las Solicitudes de Información. Se destaca un crecimiento significativo del Derecho de Petición de Interés General, así como un aumento relevante en las tipologías de reclamo y queja, lo cual refleja una ciudadanía más activa y exigente frente a la gestión institucional.

### ***Recepción de peticiones por mes***

El análisis mensual muestra que los mayores volúmenes de peticiones se concentraron en octubre, noviembre y diciembre de 2025, evidenciando un incremento importante de la demanda en el último trimestre del año y una mayor presión operativa en el cierre de la vigencia.

### ***Temas de mayor demanda en el segundo semestre de 2025***

La mayor parte de las peticiones se concentró en Recursos Físicos, Convocatorias y Educación y Formación, los cuales en conjunto representan cerca del 66 % del total. Esto confirma que la demanda ciudadana se enfoca principalmente en los componentes misionales y operativos de la Entidad.

### ***Aspectos más relevantes por dependencias***

Las dependencias asociadas a la programación y boletería en los escenarios administrados por el Instituto Distrital de las Artes, convocatorias, formación artística y las certificaciones de ganadores de las convocatorias del Portafolio Distrital de Estímulos concentran la mayor carga de atención ciudadana, lo cual evidencia dónde se focaliza la presión del servicio y dónde deben priorizarse acciones de fortalecimiento operativo, mejora de información y optimización de procesos.

### ***Dinámica del traslado de peticiones por no competencia***

El volumen de traslados por competencia, si bien no es mayoritario, representa una oportunidad para seguir fortaleciendo la orientación a la ciudadanía, con el fin de hacer más eficiente la gestión, reducir reprocesos administrativos y agilizar los tiempos de respuesta en el campo cultural y artístico. Adicionalmente, se resalta como un resultado positivo que durante el segundo semestre de 2025 no se registraron peticiones *negadas o rechazadas*, lo cual evidencia una adecuada garantía del derecho de petición y una gestión institucional orientada al acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios de la Entidad.

Durante el segundo semestre de 2025 no se registraron peticiones negadas o rechazadas, lo cual evidencia una adecuada gestión del principio de acceso efectivo al derecho de petición y una correcta tramitación de las solicitudes ciudadanas dentro del marco normativo vigente. En conjunto, los resultados confirman una Entidad con una demanda creciente, cada vez más digitalizada, concentrada en sus frentes misionales y con retos claros en términos de capacidad operativa, orientación a la ciudadanía y gestión preventiva de la información pública.

## **RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD**

### ***Consolidar y visibilizar la buena gestión institucional***

Los resultados del segundo semestre de 2025 evidencian un fortalecimiento en la capacidad de atención y respuesta de la Entidad frente al incremento de la demanda ciudadana. Se recomienda continuar consolidando esta buena práctica, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento interno y reconociendo el esfuerzo de las dependencias que han asumido una mayor carga operativa.

### ***Mantener y reforzar la cultura de respuesta oportuna***

Es fundamental seguir promoviendo la cultura institucional de cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, garantizando respuestas de fondo, oportunas y de calidad. Este enfoque no solo asegura el respeto por el derecho de petición, sino que fortalece la confianza de la ciudadanía en la gestión de la Entidad.



### ***Fortalecer la articulación con el área de Relacionamento con la Ciudadanía***

Dado que el volumen de solicitudes de acceso a la información y peticiones en general continúa en aumento, se recomienda reforzar la articulación permanente entre las dependencias misionales y el área de Relacionamento con la Ciudadanía, con el fin de asegurar una gestión coordinada, eficiente y oportuna de las respuestas.

### ***Optimizar la gestión de la información institucional en tiempo real***

Teniendo en cuenta que la Entidad maneja información dinámica y permanente sobre la agenda cultural y artística de la ciudad, se recomienda fortalecer los flujos internos de información actualizada, de manera que las respuestas a la ciudadanía puedan emitirse con mayor oportunidad, precisión y coherencia.

### ***Seguir fortaleciendo la capacidad operativa de los canales virtuales***

La consolidación de los canales digitales como principal medio de interacción con la ciudadanía hace necesario mantener y fortalecer la gestión del equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, garantizando capacidad instalada, herramientas adecuadas y procesos ágiles que permitan sostener los niveles de oportunidad y calidad en la respuesta institucional.

En conjunto, estas recomendaciones buscan no solo sostener los buenos resultados alcanzados, sino también anticipar los retos derivados del crecimiento continuo de la demanda ciudadana y fortalecer la gestión integral del servicio 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 Relacionamento con la Ciudadanía

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





Radicado: **20264500061353**

Fecha 20-01-2026 09:44

**Documento 20264500061353 firmado electrónicamente por:**

**YECXY SALAS FLOREZ**, Profesional Universitario Código 219 Grado 01, ubicado en la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía, Relacionamiento con la Ciudadanía, Fecha de Firma: 20-01-2026 09:50:40

Proyectó: GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ - Relacionamiento con la Ciudadanía



fa116ec14d3aea407f93a55e774397515ba030fb1b40f1bf982a324059a038e0

