



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD correspondiente al mes de febrero 2026

Subdirección Administrativa y Financiera
Relacionamiento con la Ciudadanía

Febrero 16 de 2026

Informe Gestión de Peticiones Marzo 2026



Evento del mes

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

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| TABLAS..... | 4 |
| GRÁFICOS..... | 4 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 2. OBJETIVO..... | 5 |
| 3. ALCANCE DEL INFORME..... | 5 |
| 4. RESPONSABLES..... | 6 |
| 5. NORMATIVIDAD..... | 6 |
| 6. CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES:..... | 6 |
| 7. TOTAL, PQRSD MES DE FEBRERO 2026..... | 7 |
| 8. TOTAL, PQRSD POR CANAL MES DE FEBRERO 2026:..... | 7 |
| 9. TOTAL, DE PQRSD POR TIPOLOGÍA MES DE FEBRERO 2026:..... | 8 |
| 10. TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA MES DE FEBRERO 2026..... | 9 |
| 11. PETICIONES TRASLADADAS..... | 10 |
| 12. VEEDURÍAS CIUDADANAS..... | 10 |
| 13. TOTAL, DE PQRSD VENCIDAS DURANTE EL MES DE FEBRERO 2026..... | 10 |
| 14. GESTIÓN DE RESPUESTA..... | 11 |
| 15. PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES..... | 12 |
| 16. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD..... | 12 |
| 17. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO..... | 13 |
| 18. TIPO DE REQUIRENTE..... | 13 |
| 19. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA..... | 14 |
| 20. ACCIONES PREVENTIVAS SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA..... | 16 |
| 20.1. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA EL CIERRE OPORTUNO DE LAS PQRSD:..... | 16 |
| 20.2. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD:..... | 16 |
| 20.3. RECOMENDACIONES:..... | 16 |
| 20.4. TÉRMINOS DE LEY PARA TRASLADOS..... | 18 |
| 21. CONCLUSIONES..... | 18 |
| 22. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD..... | 18 |

TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 PQRSD Trasladas a otras entidades de la Red Distrital | 10 |
| Tabla 2 Gestión de respuestas definitiva por dependencias | 11 |
| Tabla 3 Peticiones cerradas en periodos anteriores..... | 12 |
| Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión | 15 |

GRÁFICOS

| | |
|---|---|
| 1 Gráfico: Total, peticiones recibidas | 7 |
| 2 Gráfico: PQRSD discriminadas por canal de recepción | 7 |
| 3 Gráfico: PQRSD discriminadas por tipología..... | 8 |
| 4 Gráfico: Temas frecuentes de consulta..... | 9 |

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Distrital de las Artes – Idartes, como gestor de las prácticas artísticas en Bogotá, está comprometido con el fortalecimiento de 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 los lineamientos del nuevo Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y sus escenarios de relacionamiento según el Decreto 640 de 2025 Art. 242, como una estrategia que fomente la empatía, a través de un lenguaje claro, pertinente y cálido, además del enfoque diferencial y de derechos, que permita un diálogo permanente para conocer las expectativas y necesidades particulares de la ciudadanía y grupos de valor de la Entidad.

Es así, como se establece la realización de un informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, reconocimientos, sugerencias y/o solicitudes de información, relativas al servicio y al acompañamiento a la ciudadanía, que consolide a partir de la información reportada por el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha y la base de reporte preventivo que custodia el área de Relacionamiento las dinámicas de gestión y trámite de estas.

2. OBJETIVO

Presentar la gestión de las peticiones ciudadanas del *Instituto Distrital de las Artes – Idartes* con el propósito de contribuir a la formulación de estrategias de mejora continua, fortaleciendo una cultura institucional orientada a brindar respuestas oportunas, respetuosas, de fondo y en un lenguaje claro e incluyente, conforme a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

3. ALCANCE DEL INFORME

El presente documento corresponde al informe de la gestión de PQRSDC del mes de **febrero de 2026** en torno a la gestión de peticiones del Instituto Distrital de las Artes – Idartes; los insumos para el análisis se recibieron mediante reporte enviado por la Subsecretaría de Calidad de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales se validan con la base de reporte preventivo de gestión de la Entidad.

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.

4. RESPONSABLES

La elaboración, consolidación y análisis de la información presentada en este informe está a cargo de la *Subdirección Administrativa y Financiera - Relación con la Ciudadanía*.

5. 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.

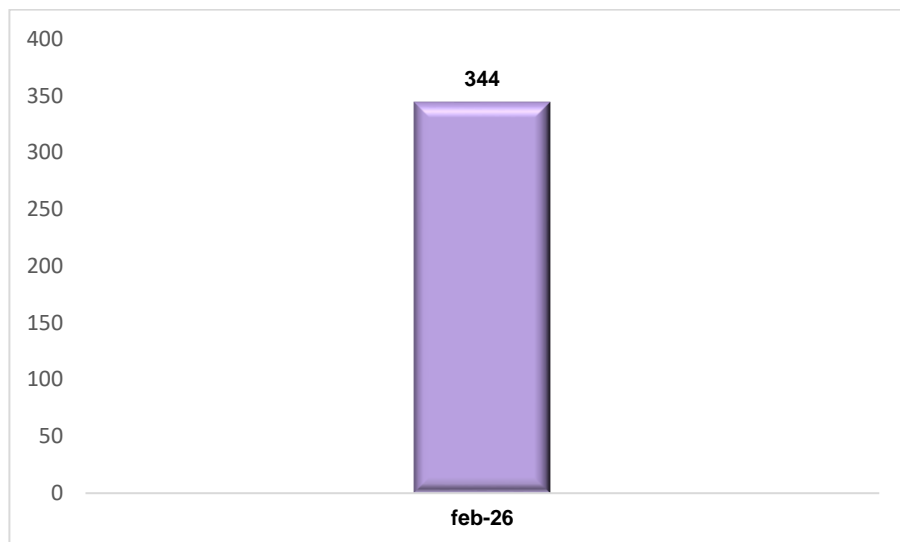
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía Decreto 640 de 2025 Art. 242 y el Decreto 847 de 2019 que establece la figura del Defensor a la Ciudadanía; se presenta el siguiente informe pormenorizado de la Subdirección de las Artes del Instituto Distrital de las Artes – Idartes.

6. CANALES DE ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES:

| Canal | Mecanismo | Ubicación | Horario de atención |
|---|---|---|---|
| Presencial | Formulario para la solicitud de trámite ante las unidades de gestión del Idartes – Buzón. | Carrera 8 # 15 - 46 Cinemateca de Bogotá | 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua |
| Teléfono | PBX | 6013795750 opción 1 o las extensiones: Centro 4501-4502-4505 Cinemateca 4504 | 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua |
| Canales virtuales (e-mail, chat y formulario de contacto) | E-mail Chat Formulario Web | contactenos@idartes.gov.co www.idartes.gov.co https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos | 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua Recepción permanente |
| Buzón | Buzones físicos para la recepción de PQRSD de la ciudadanía en general. | Centros Crea Equipamientos Cinemateca | 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua |

7. TOTAL, PQRSD MES DE FEBRERO 2026

1 Gráfico: Total, peticiones recibidas

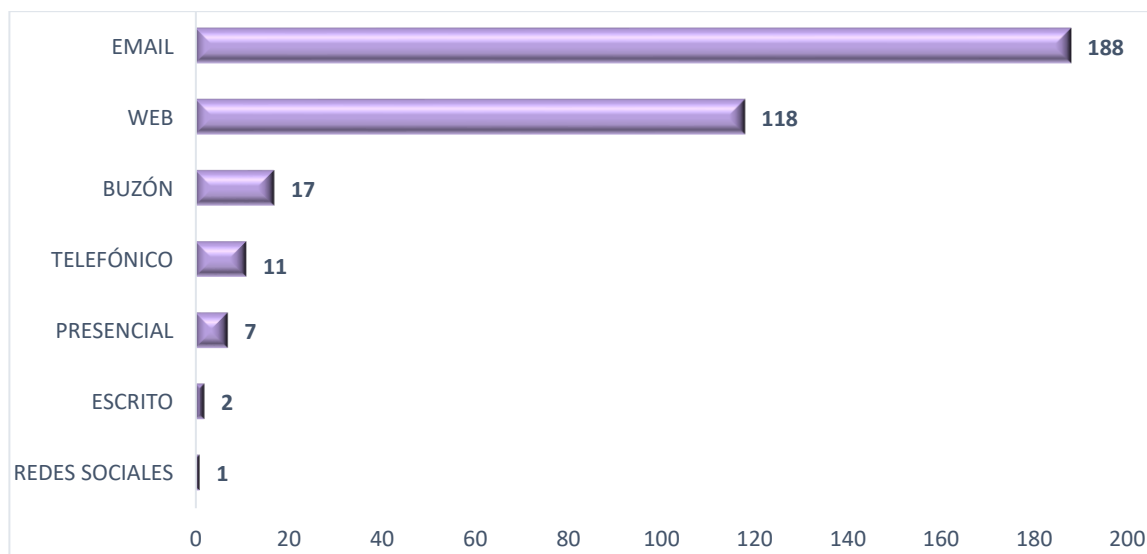


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

De acuerdo con el reporte del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” y la matriz de reporte preventivo del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, el total de peticiones registradas en el mes de febrero de 2026 fue de 344.

8. TOTAL, PQRSD POR CANAL MES DE FEBRERO 2026:

2 Gráfico: PQRSD discriminadas por canal de recepción



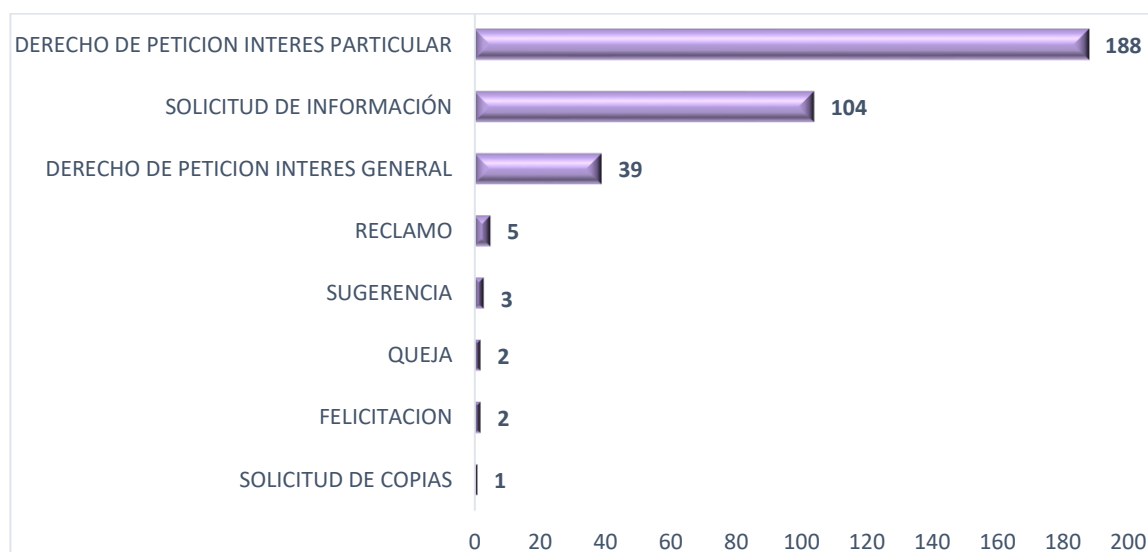
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

A través de las interacciones a través de los canales dispuestos por la entidad fue se observa una alta concentración en los canales digitales, especialmente en el correo institucional contactenos@idartes.gov.co (188) y el Sistema Bogotá te Escucha (118) WEB, que juntos representan aproximadamente el 90% del total de registros. Esto indica una fuerte preferencia de la ciudadanía por medios virtuales y asincrónicos.

En contraste, los canales tradicionales tienen una participación mucho menor: buzón (17), telefónico (11) y presencial (7) suman cerca del 9%, mientras que escrito (2) y redes sociales (1) fueron los menos usados.

9. TOTAL, DE PQRSD POR TIPOLOGÍA MES DE FEBRERO 2026

3 Gráfico: PQRSD discriminadas por tipología



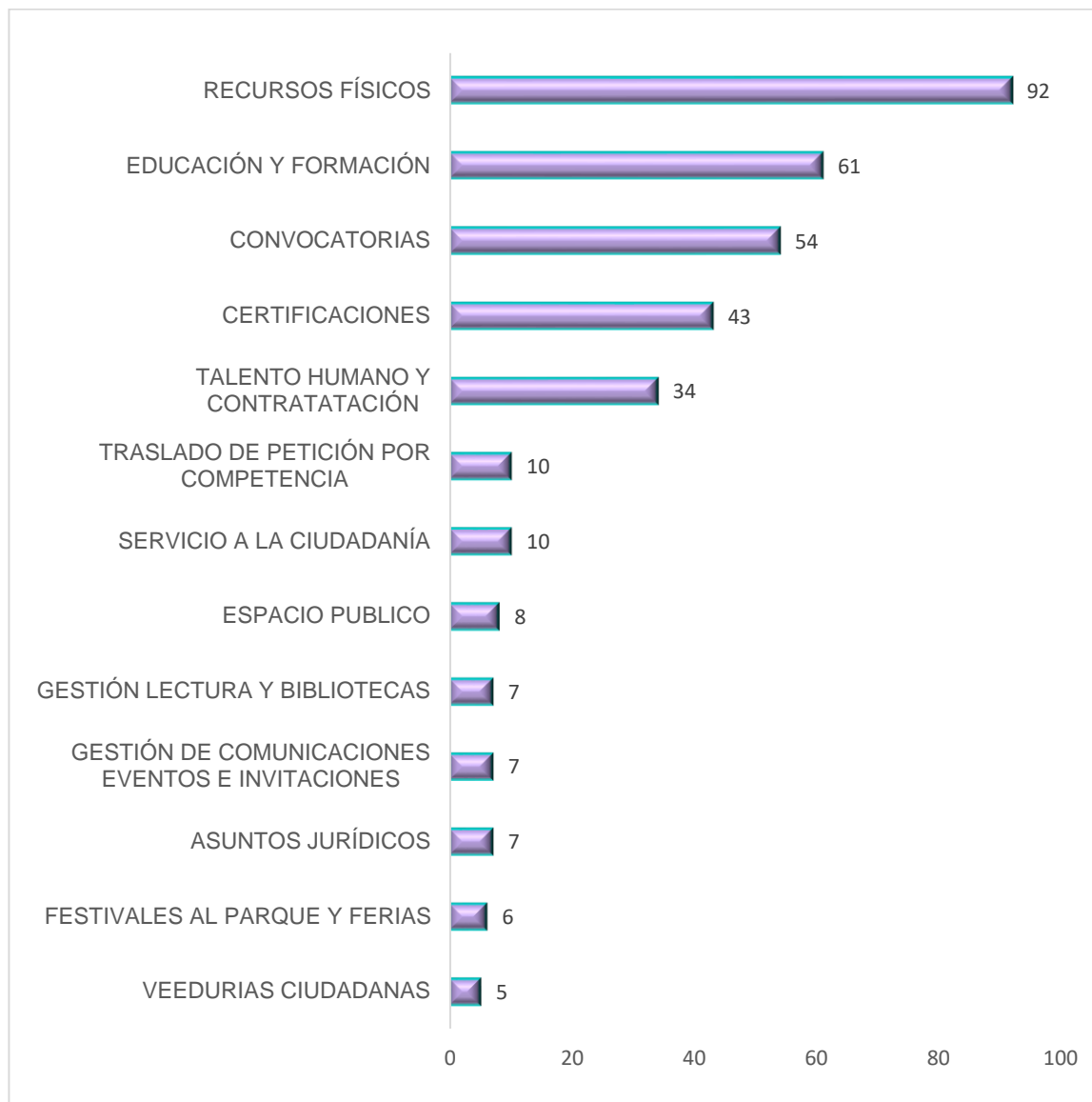
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

Del total de **344** PQRSD, se observa una alta concentración en el derecho de petición de interés particular (57%), seguido por la solicitud de información (30%) y el derecho de petición de interés general (9%), que en conjunto representan el 96% de las solicitudes. En contraste, las demás tipologías reclamos (1,5%), sugerencias (0,9%), quejas (0,6%), felicitaciones (0,6%) y solicitud de copias (0,3%) son las menos usadas. Esto evidencia que la ciudadanía utiliza principalmente estos canales para gestionar trámites e información, con baja incidencia de manifestaciones sobre la calidad del servicio.



10. TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA MES DE FEBRERO 2026

4 Gráfico: Temas frecuentes de consulta



Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

Del total de 344 registros, se observa una mayor concentración en recursos físicos (26%), seguido de educación y formación (18%), convocatorias (15%), certificaciones (13%) y talento humano y contratación (10%), que en conjunto representan cerca del 82% del total. En contraste, las demás categorías como servicio a la ciudadanía, traslados por competencia, espacio público, asuntos jurídicos, gestión cultural y veedurías tienen una participación menor (inferior al 3% cada una), siendo las menos usadas. Esto evidencia una alta demanda asociada a temas administrativos, formativos y de acceso a oportunidades institucionales.

11. PETICIONES TRASLADADAS

Tabla 1 PQRSD Trasladas a otras entidades de la Red Distrital

| Entidad | Cantidad |
|--|----------|
| SECRETARÍA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE - SCR D | 5 |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO Y CULTURA – IDPC | 3 |
| ATENEA | 1 |
| FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA | 1 |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 |
| Total | 11 |

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

A continuación, en la tabla No. 1 se muestra la gestión de traslado realizada en febrero por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en febrero se realizaron 11 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, estos tuvieron que ver principalmente con las convocatorias del PDE en el sector cultura, en el caso de ATENEA información sobre convocatorias para estudios superiores y el Gobierno asuntos locales de Barrios Unidos.

12. VEEDURÍAS CIUDADANAS



Para el mes de febrero se recibieron un total de 5 peticiones que fueron clasificadas como “Veedurías Ciudadanas” y corresponden a solicitudes realizadas sobre contratación, inversión y estructura organizada de la Entidad.

13. TOTAL, DE PQRSD VENCIDAS DURANTE EL MES DE FEBRERO 2026

De las 344 PQRSD asignadas a la Entidad no se registraron vencimientos en los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015, evidenciando el cumplimiento oportuno frente a la ciudadanía. Se invita a mantener las acciones y el seguimiento interno, dado que este resultado impacta el índice de gestión de PQRSD de la Entidad, el cual es objeto de seguimiento por la Secretaría General – Subsecretaría de Calidad del Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Veeduría Distrital y la Oficina de Control Interno.

14. GESTIÓN DE RESPUESTA POR UNIDAD

Tabla 2 Gestión de respuestas definitiva por dependencias

| DEPENDENCIA O ENTIDAD | TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO ACTUAL | TOTAL, PETICIONES RESPONDIDAS Y CERRADAS EN EL PERIODO ACTUAL | % |
|-------------------------------------|--|---|-------------|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 170 | 155 | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 49 | 45 | |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 27 | 19 | |
| CONVOCATORIAS | 21 | 20 | |
| GERENCIA CREA | 18 | 16 | |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | 11 | 11 | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 8 | 7 | |
| PROYECTO NIDOS | 8 | 7 | |
| GERENCIA DE MUSICA | 6 | 4 | |
| GERENCIA DE LITERATURA | 5 | 5 | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 4 | 3 | |
| GERENCIA DE DANZA | 3 | 3 | |
| DIRECCION GENERAL | 2 | 1 | |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | 2 | 2 | |
| GERENCIA DE CONTRATACION | 2 | 2 | |
| TALENTO HUMANO | 2 | 1 | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | 1 | |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 1 | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 1 | 1 | |
| PRODUCCION | 1 | 1 | |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 1 | 1 | |
| SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA | 1 | 1 | |
| TOTAL | 344 | 307 | 100% |

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

La tabla No. 2 evidencia que, durante el mes de febrero, las unidades de gestión del Idartes realizaron 307 cierres de PQRSD con respuesta definitiva. Asimismo, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas fue Relacionamiento con la Ciudadanía, con 170 casos, equivalentes al 49% del total de peticiones cerradas. Estas respuestas se concentraron principalmente en solicitudes de acceso a información sobre la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades de convocatorias, PDE y Más Cultura Local. Finalmente, las 37 PQRSD pendientes de cierre corresponden a requerimientos recibidos al final del mes, por lo que serán atendidos en marzo dentro de los términos legales establecidos.

15. PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES

Tabla 3 Peticiones cerradas en periodos anteriores

| DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD | TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS EN EL PERIODO ANTERIOR | TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS DEL PERIODO ANTERIOR |
|--|---|--|
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 235 | 235 |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | 40 | 40 |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 32 | 32 |
| CONVOCATORIAS | 18 | 18 |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | 12 | 12 |
| GERENCIA CREA | 10 | 10 |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | 9 | 9 |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | 9 | 9 |
| PROYECTO NIDOS | 6 | 6 |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 5 | 5 |
| GERENCIA DE LITERATURA | 5 | 5 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 4 | 4 |
| TALENTO HUMANO | 3 | 3 |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | 2 | 2 |
| GERENCIA DE DANZA | 2 | 2 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 2 | 2 |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 2 | 2 |
| DIRECCION GENERAL | 1 | 1 |
| GERENCIA DE MUSICA | 1 | 1 |
| GERENCIA CREA | 1 | 1 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 1 | 1 |
| SUBDIRECCION JURIDICA | 1 | 1 |
| TOTAL | 401 | 401 |

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

La tabla No. 3 muestra que a la fecha la Entidad no presenta peticiones pendientes de cierre con respuesta total, toda vez que las 6 peticiones sin cierre total en el mes de enero fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de febrero 2026.

16. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

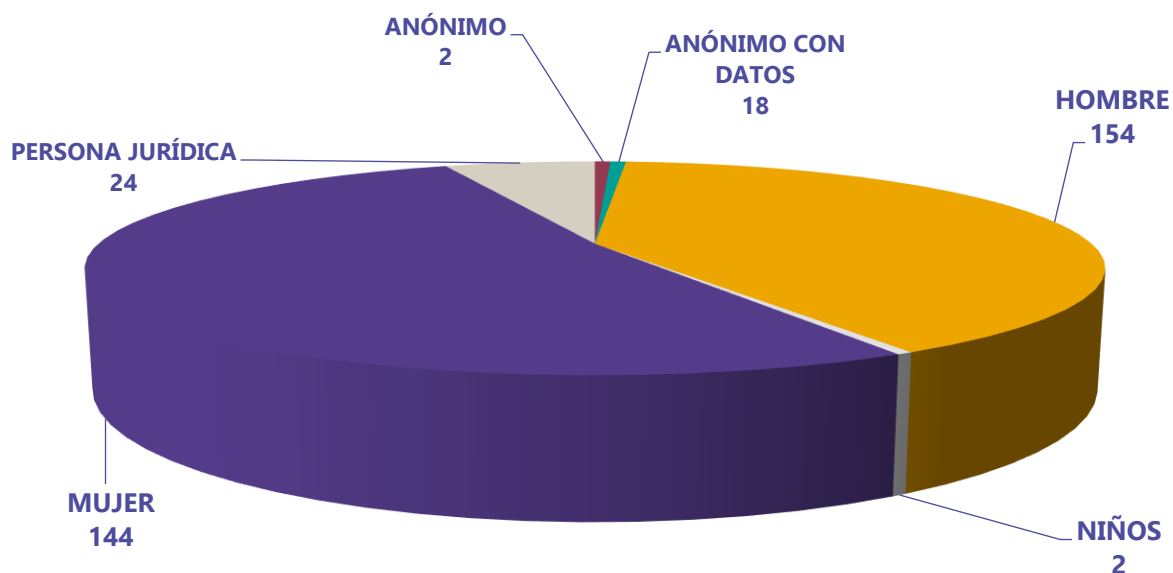
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

17. 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.

18. TIPO DE REQUIRENTE

El 88% de las peticiones que ingresaron durante el mes de febrero al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 7% 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 5% corresponde a anónimos y una persona que se identificó como LGTBI.



19. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



El 17 de junio del 2022 se expidió la Ley 2207 por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020, derogándose el Art. 5 que ampliaba los términos para atender las peticiones; teniendo en cuenta que las peticiones ingresadas antes del 18 de febrero se encuentran dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, y las ingresadas posteriormente se

encuentran dentro de los términos establecidos en el Art 14 de la Ley 1755 del 2015, a continuación se presenta la gestión de respuesta, considerando tanto los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, así como los establecidos en el Art. 14 de la Ley 1755 del 2015.

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 7 días, en el cual se evidencia que se mantiene la cultura de respuesta oportuna en contraste con el mes de enero.

En la tabla No 4 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)

Tabla 4 Tiempo promedio de respuesta por unidad de gestión

| DEPENDENCIA | DENUNCIA | DERECHO PETICION INTERES GENERAL | DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR | FELICITACION | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD INFORMACIÓN | SUGERENCIA |
|--|----------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|---------|-----------------------|------------|
| AREA DE CONVOCATORIAS | | | 7 | | | | | |
| AREA DE PRODUCCION | | | 12 | | | | | |
| DIRECCION GENERAL | | | 14 | | | | | |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | | 13 | 10 | | | | | |
| GERENCIA DE DANZA | | | 13 | | | | | |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | | 5 | 9 | 13 | | | | |
| GERENCIA DE LITERATURA | | 4 | 8 | | | | | |
| GERENCIA DE MUSICA | | | 12 | | | | | |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | | | 0 | | | | | |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | 0 | | | | | |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | 10 | | | | | |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 5 | | | | 2 | | | |
| PLANETARIO DE BOGOTA | | | 15 | | | 12 | | 7 |
| PROYECTO NIDOS | | | 5 | | | | | |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | | 0 | 3 | | | | 0 | |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | | | 14 | | | | | |
| SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS | | 15 | 11 | | | | | |
| SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA | | 13 | 14 | | | | | |
| SUBDIRECCION DE LAS ARTES | | | 13 | | | | | |
| TALENTO HUMANO | | | 11 | | | | 0 | |

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

20. ACCIONES PREVENTIVAS SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

20.1. Generación de alertas tempranas para el cierre oportuno de las PQRSD:

Estas alertas se generan con el propósito de disminuir el riesgo de un posible cierre extemporáneo de las peticiones, y lograr la respuesta oportuna de las mismas; razón por la cual, en el sistema para la gestión de peticiones Bogotá te Escucha se encuentra una semaforización indicando el tiempo límite, y en qué parte de esta línea del tiempo se encuentra el estado de la petición en cada área.

Estas alertas son enviadas el día 13 al gerente o líder del programa, el o la responsable de la respuesta y la gestora, de acuerdo con los lineamientos para la gestión de riesgos de las peticiones asignadas a la Entidad.

20.2. Acompañamiento para la gestión de PQRSD:

Desde la Subdirección Administrativa y Financiera-Relacionamiento con la Ciudadanía, se realiza un acompañamiento permanente a las gestoras del Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en Bogotá te escucha, con orientación, soporte del sistema y capacitación para la gestión efectiva de las PQRSD en dicho sistema.

20.3. Recomendaciones:

Núcleo esencial del derecho fundamental de petición



Como puede observarse, y de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha pág. 5 el núcleo esencial del derecho de petición cuenta con tres elementos fundamentales:

- **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales de 15 días hábiles para las peticiones tipificadas como derechos de petición de interés general o particular, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.
- **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- **Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta de acuerdo con el **Decreto 2150 de 1995 artículo 25** en el cual se estipula que: “las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado”

*Criterios de calidad que revisa la Secretaría General en el monitoreo mensual de las respuestas que emite la Entidad desde Bogotá te escucha:

- Verificar que el nombre de la persona peticionaria consignado en el oficio de respuesta coincida exactamente con el registrado inicialmente en el sistema Bogotá Te Escucha.
- Asegurar que la respuesta emitida sea de fondo, clara y con la debida certidumbre, conforme a los criterios señalados previamente en relación con el núcleo esencial del derecho de petición.
- Confirmar que los enlaces incluidos se encuentren activos y permitan el acceso a la información; de lo contrario, se generará una observación en el informe mensual remitido a la Entidad y a la Oficina de Control Interno.
- Adjuntar en formato PDF la evidencia del envío por correo certificado, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 25 del Decreto 2150 de 1995.

20.4. Términos de ley para traslados

Es necesario tener en cuenta que, si una petición ciudadana no es de competencia de la Entidad o del área asignada, **se debe hacer el traslado interno o a la entidad correspondiente dentro de los primeros 5 días hábiles** después de asignada en el sistema, por lo tanto, agradecemos su gestión para cumplir con lo estipulado y evitar un plan de mejora por falta de cumplimiento en los termino de ley y el manejo del sistema, el cual esta monitoreado de manera permanente.

21. CONCLUSIONES

Dinámica de la gestión de peticiones

Durante el mes de febrero de 2026 se registraron 344 PQRSD, evidenciando una demanda constante de interacción ciudadana con la Entidad. La gestión institucional permitió el cierre de 307 peticiones en el mismo periodo, lo que refleja una alta capacidad operativa y de respuesta. Adicionalmente, se destaca la normalización del rezago, dado que la totalidad de peticiones de periodos anteriores fue atendida, consolidando una gestión eficiente y sin acumulación de pendientes estructurales.

Canal más utilizado

Se evidencia una marcada preferencia por los canales digitales, particularmente el correo institucional y el sistema Bogotá Te Escucha, que concentran aproximadamente el 90% del total de las solicitudes. Este comportamiento confirma la tendencia de la ciudadanía hacia el uso de medios virtuales y asincrónicos, en contraste con la baja utilización de canales presenciales, telefónicos y físicos.

Traslados por no competencia

Durante el periodo se realizaron 11 traslados de peticiones a entidades de la Red Distrital, lo que representa una proporción baja frente al total de solicitudes recibidas. Esto evidencia una adecuada orientación inicial de las peticiones y un uso eficiente del sistema para direccionar correctamente los requerimientos. Los traslados estuvieron asociados principalmente a temas de convocatorias del sector cultura y asuntos interinstitucionales.

Cumplimiento de términos de respuesta

La Entidad no presentó peticiones vencidas durante el mes, alcanzando un cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta establecidos por la Ley 1755 de 2015. Asimismo, el tiempo promedio

de respuesta fue de 7 días, lo que evidencia una gestión oportuna y alineada con la normatividad vigente, fortaleciendo la confianza ciudadana y los indicadores de desempeño institucional.

Caracterización demográfica de los solicitantes

La caracterización de los solicitantes es limitada debido a la alta participación de canales digitales, donde no se recopilan datos como localidad o estrato. No obstante, se identifica que el 87% de las peticiones fueron realizadas por personas naturales, lo que evidencia una interacción directa de la ciudadanía con la Entidad. La participación de personas jurídicas (7%) se asocia principalmente a procesos contractuales y convocatorias, mientras que un 5% corresponde a solicitudes anónimas u otros grupos.

Gestión de peticiones pendientes

Al cierre del mes quedaron 37 peticiones pendientes, las cuales corresponden a requerimientos recibidos en los últimos días de febrero. Estas se encuentran dentro de los términos legales de respuesta y serán gestionadas en el mes siguiente, lo que no representa un riesgo de incumplimiento ni acumulación crítica.

7. Gestión de solicitudes del mes

La gestión del mes se caracterizó por una alta concentración de respuestas en la dependencia de Relacionamiento con la Ciudadanía, que atendió el 49% de los casos. Las solicitudes se enfocaron principalmente en temas de recursos físicos, educación y formación, convocatorias y certificaciones, lo que evidencia una demanda orientada a servicios, acceso a oportunidades institucionales e información general.

Observación: Durante el mes de febrero no se presentaron peticiones rechazadas ni con falta de gestión, ya que todas aquellas que ingresaron a través de los canales dispuestos por la entidad fueron atendidas en su totalidad, de acuerdo con el cruce de registros y bases para la gestión de PQRSD en la entidad y el reporte del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha.

22. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD

- Fortalecer estrategias de caracterización de usuarios en canales digitales, incorporando mecanismos voluntarios de recolección de información sociodemográfica.
- Mantener y optimizar los canales virtuales, garantizando su accesibilidad, usabilidad y capacidad de respuesta.

- Continuar con el seguimiento preventivo para asegurar el cumplimiento de los términos legales y sostener el indicador de cero vencimientos.
- Implementar acciones de divulgación que promuevan el uso de canales presenciales y telefónicos, buscando mayor inclusión de poblaciones con brechas digitales.
- Analizar los temas de mayor recurrencia para generar estrategias de información proactiva (contenidos web, automatización), reduciendo la demanda repetitiva.
- Fortalecer la articulación interinstitucional para optimizar la gestión de traslados por competencia.
- Mantener y fortalecer las alertas tempranas, con el fin de conservar el cumplimiento del 100 % en la oportunidad de respuesta.
- Implementar acciones preventivas en las dependencias con mayor volumen de derechos de petición, orientadas a mejorar la claridad de la información publicada sobre los temas de interés de la ciudadanía, lo que podría contribuir a disminuir la radicación de solicitudes reiterativas.
- Continuar con la calidad de las respuestas emitidas, garantizando el cumplimiento del núcleo esencial del derecho de petición: oportunidad, respuesta de fondo y notificación efectiva.
- Continuar fortaleciendo las estrategias de lenguaje claro, enfoque diferencial y territorialización de la información, para facilitar el acceso a la ciudadanía y prevenir reprocesos o solicitudes incompletas y que estos se visibilicen a través de los oficios de respuesta emitidos.
- Finalmente, es muy importante lograr los cierres de las PQRSD en términos de oportunidad de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, antes de las **5:00 p.m.** hora en que se cierra el sistema.

Análisis de datos y elaboración:

Gloria Aida Cogollo R.
Claudia Agudelo Betancourth

Diseño y Diagramación:

Isabel Cristin Restrepo

Revisión final:

Yecxy Salas Flórez

Equipo de Relacionamento con la Ciudadanía

ÁREA DE
RELACIONAMIENTO
CON LA
CIUDADANÍA

