



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 marzo 2026

Subdirección Administrativa y Financiera  
Relacionamiento con la Ciudadanía

Marzo 09 de 2026



INSTITUTO  
DISTRITAL DE LAS ARTES  
IDARTES



Área de  
Relacionamiento  
con la Ciudadanía

# Informe Gestión de Peticiónes Marzo 2026

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

BOGOTÁ

## El fomento se transforma

¿Listo para impulsar tu talento y tus proyectos culturales?

Descubre y participa en:

- RED estímulos** Programa Distrital de Estímulos 2026
- PROYECTOS en RED PER.** Proyectos en Red
- Be** Banco de Personas Expertas para el Sector Cultura Banco de Personas Expertas

Encuentra la oportunidad que conecta contigo en [cultured.gov.co](https://cultured.gov.co)

más sueños se cumplen.

SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE

## 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](mailto: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 MARZO 2026.....	7
8. TOTAL, PQRSD POR CANAL MES DE MARZO 2026:.....	7
9. TOTAL, DE PQRSD POR TIPOLOGÍA MES DE MARZO 2026.....	8
10. TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA MES DE MARZO 2026.....	9
11. PETICIONES TRASLADADAS.....	10
12. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	10
13. TOTAL, DE PQRSD VENCIDAS O RECHAZADAS DURANTE EL MES DE MARZO 2026 10	
14. GESTIÓN DE RESPUESTA POR UNIDAD.....	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

## TABLAS

TABLA 1 PQRSD TRASLADADAS 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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

## 3. ALCANCE DEL INFORME

El presente documento corresponde al informe de la gestión de PQRSDC del mes de **marzo 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.

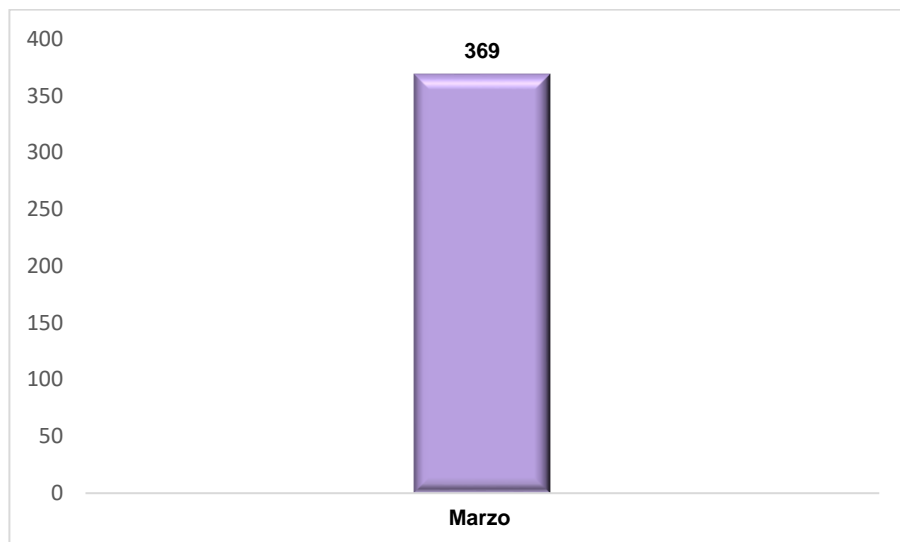
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral 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	<a href="mailto:contactenos@idartes.gov.co">contactenos@idartes.gov.co</a> <a href="http://www.idartes.gov.co">www.idartes.gov.co</a> <a href="https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos">https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos</a>	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 MARZO 2026

1 Gráfico: Total, peticiones recibidas

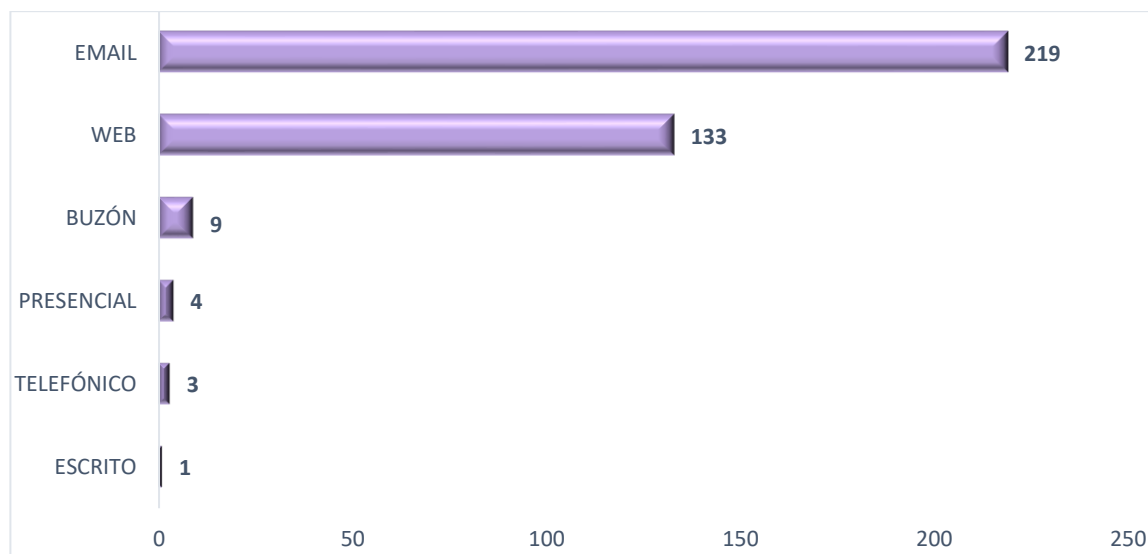


Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

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 marzo de 2026 fue de 369.

## 8. TOTAL, PQRSD POR CANAL MES DE MARZO 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

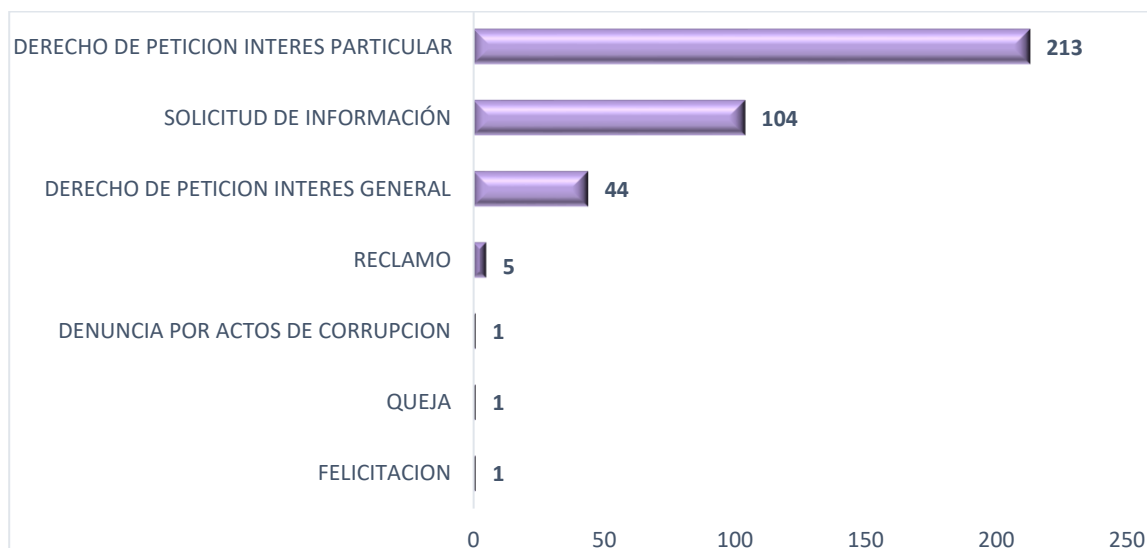
En el mes de marzo, el canal más utilizado para la recepción de peticiones fue el correo electrónico institucional [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) con 219 solicitudes, lo que representa aproximadamente el 60% del total. Le sigue el canal web que hace referencia al Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, con 133 peticiones (36,3%), consolidándose ambos como los principales medios virtuales de interacción con la ciudadanía.

En menor proporción, se encuentran los canales presenciales y tradicionales: buzón con 9 peticiones (2,5%), presencial con 4 (1,1%), telefónico con 3 (0,8%) y escrito con 1 (0,3%).

En general, se evidencia una alta preferencia por los canales digitales, lo que sugiere la importancia de continuar aplicando los protocolos para la atención virtual y garantizar la eficiencia en estos medios, dado que concentran más del 95% de las solicitudes recibidas.

## 9. TOTAL, DE PQRSD POR TIPOLOGÍA MES DE MARZO 2026

3 Gráfico: PQRSD discriminadas por tipología



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

Durante el mes de marzo, la tipología más recurrente fue el derecho de petición de interés particular, con 213 solicitudes, que representan el 59% del total. En segundo lugar, se ubican las solicitudes de acceso a la información, con 104 peticiones (28%), seguidas por los derechos de petición de interés general, con 44 solicitudes (11%).

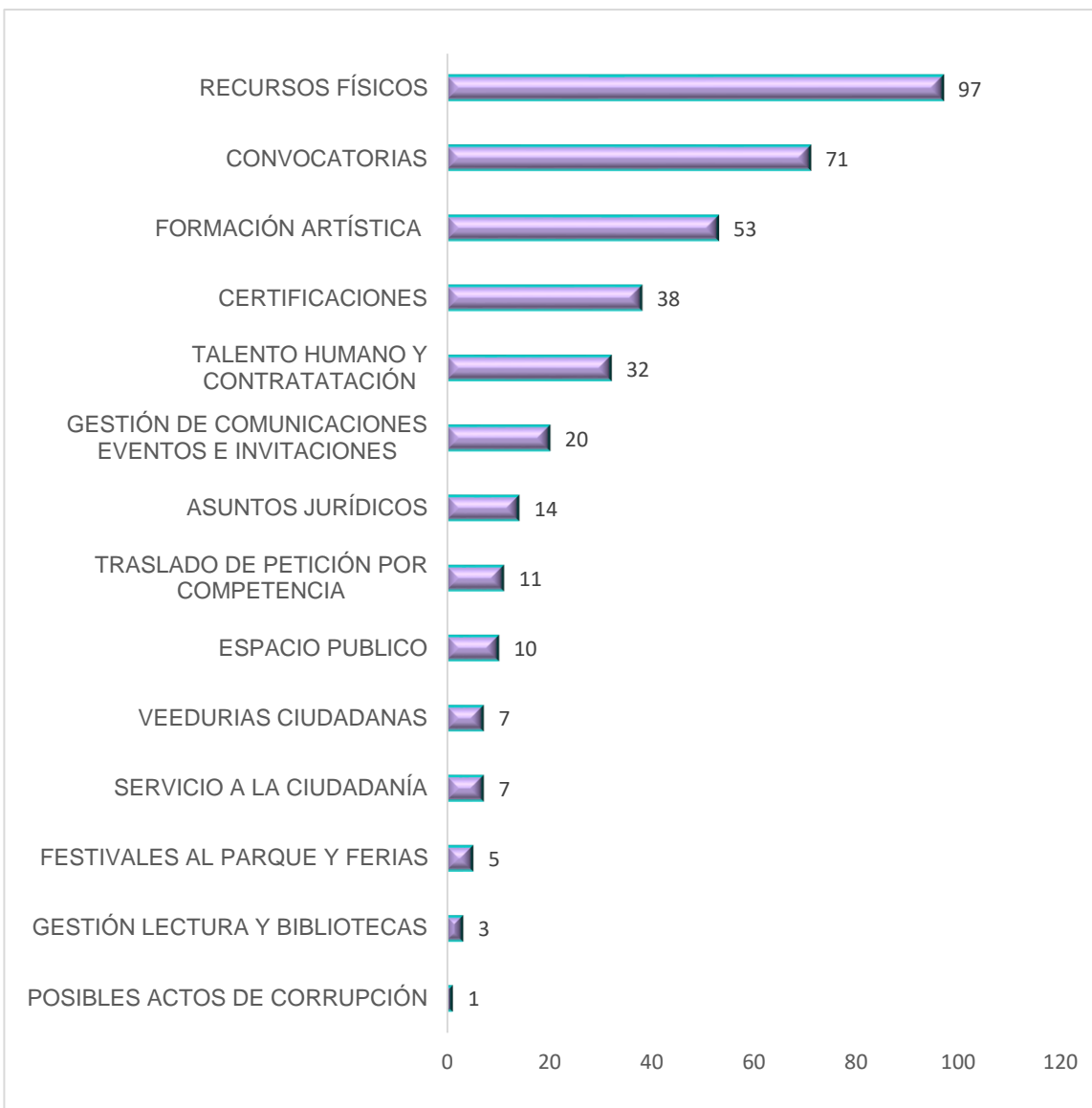


Las demás tipologías presentan una baja participación: reclamos con 5 solicitudes (1,4%), y con una representación individual del 0,3% cada una se encuentran las felicitaciones, quejas y denuncias por actos de corrupción, con 1 caso

respectivamente. En términos generales, se evidencia que la mayoría de las peticiones están asociadas a requerimientos individuales y solicitudes de acceso a la información, lo cual resalta la importancia de mantener procesos eficientes y claros en la gestión de respuestas, especialmente en estas categorías que concentran más del 87% del total.

## 10. TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA MES DE MARZO 2026

4 Gráfico: Temas frecuentes de consulta



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

Durante el mes de marzo, las peticiones se concentraron principalmente en recursos físicos (26%), convocatorias (19%) y formación artística (14%), seguidas por certificaciones (10%) y talento humano y contratación (8,7%). Esto evidencia un alto interés de la ciudadanía en el acceso a servicios, beneficios y oportunidades ofrecidas por la entidad.

En menor proporción, se ubican temas como gestión de comunicaciones y eventos (5%), asuntos jurídicos (4%) y traslados por competencia (3%).

## 11. PETICIONES TRASLADADAS

Tabla 1 PQRSD Trasladas a otras entidades de la Red Distrital

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE - SCRD	8
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	1
SECRETARIA GENERAL	1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO DADEP	1
MINISTERIO DE LAS CULTURAS	1
ENTE PRIVADO	1

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 el mes de marzo por el Instituto Distrital de las Artes. La tabla muestra que se realizaron 14 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, asuntos locales y de espacio público, frente al ente privado se trató de solicitud de equipamientos no administrados por el Distrito.

## 12. VEEDURÍAS CIUDADANAS



Para el mes de marzo se recibieron un total de 7 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 O RECHAZADAS DURANTE EL MES DE MARZO 2026

De las 369 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; *tampoco se presentaron rechazos de peticiones*. 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	180	179	48,8
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	36	28	9,8
CONVOCATORIAS	28	21	7,6
GERENCIA CREA	27	20	7,3
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	19	16	5,1
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	14	6	3,8
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	12	12	3,3
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	7	3	1,9
GERENCIA DE LITERATURA	7	6	1,9
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	7	3	1,9
PROYECTO NIDOS	6	1	1,6
GERENCIA DE MUSICA	4	1	1,1
PLANETARIO DE BOGOTA	4	1	1,1
TALENTO HUMANO	4	2	1,1
GERENCIA DE CONTRATACION	3	1	0,8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	1	0,8
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	0,8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	0,5
GERENCIA DE DANZA	1	1	0,3
PRODUCCION	1	1	0,3
SUBDIRECCION JURIDICA	1	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>369</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

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 marzo, las unidades de gestión del Idartes realizaron 313 cierres de PQRSD con respuesta definitiva. Asimismo, se observa que la dependencia con mayor número de respuestas fue Relacionamiento con la Ciudadanía, con 179 casos, equivalentes al 48% 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 56 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	170	170
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	49	49
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	27	27
CONVOCATORIAS	21	21
GERENCIA CREA	18	18
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	11	11
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	8	8
PROYECTO NIDOS	8	8
GERENCIA DE MUSICA	6	6
GERENCIA DE LITERATURA	5	5
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	4	4
GERENCIA DE DANZA	3	3
DIRECCION GENERAL	2	2
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2
GERENCIA DE CONTRATACION	2	2
TALENTO HUMANO	2	2
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
<b>TOTAL</b>	<b>344</b>	<b>344</b>

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 37 peticiones sin cierre total en el mes de febrero fueron correctamente gestionadas y respondidas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de marzo 2026.

## 16. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

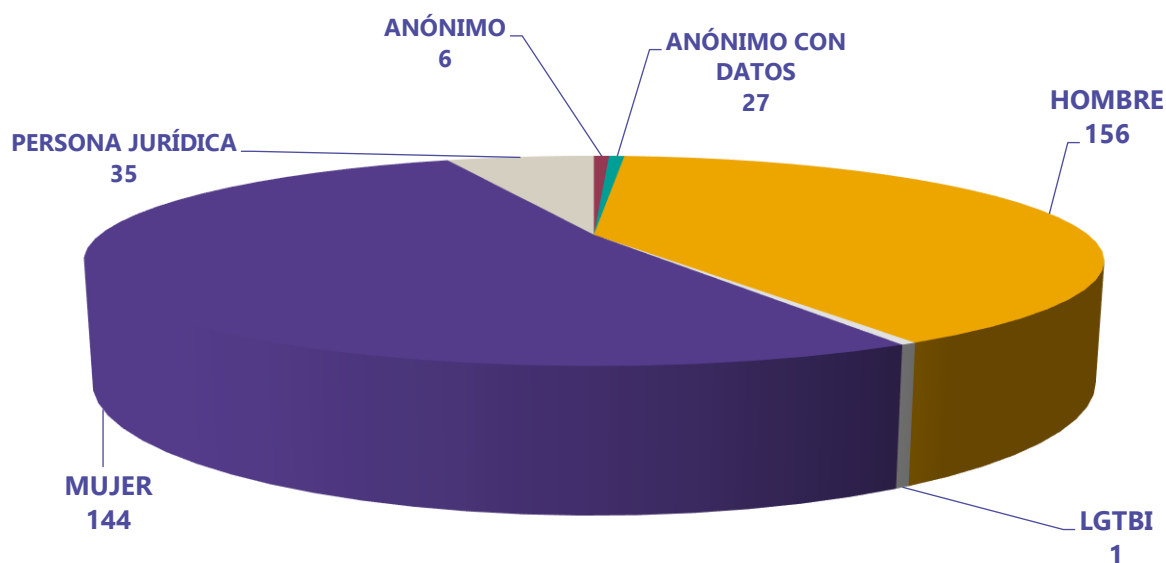
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

## 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](mailto: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 90% de las peticiones que ingresaron durante el mes de marzo al Instituto fueron realizadas por personas naturales. El 6% 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 4% 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 marzo 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 **5 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
CONVOCATORIAS			6				
GERENCIA CREA		15	9				
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO			8				
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		7	9				
GERENCIA DE CONTRATACION			10				
GERENCIA DE DANZA			14				
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8			5	
GERENCIA DE LITERATURA			6				
GERENCIA DE MUSICA			10				
NO COMPETENCIA DEL IDARTES			10				
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			8				
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4		11		9		
PLANETARIO DE BOGOTA			11	11		5	
PRODUCCION			11				
PROYECTO NIDOS		9	11				
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA			0				0
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			14				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS			11				
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		3	12				
SUBDIRECCION JURIDICA			7				
TALENTO HUMANO			7				

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 riegos 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

### 1. Dinámica de la gestión de peticiones

Durante marzo de 2026, la gestión de peticiones en Idartes evidenció un buen volumen de atención, con 369 solicitudes registradas, manteniendo una tendencia estable frente al mes anterior. La mayor concentración se presentó en derechos de petición de interés particular y solicitudes de acceso a la información, lo que refleja una demanda ciudadana centrada en requerimientos individuales y consulta de servicios institucionales. Asimismo, los temas más recurrentes tuvieron que ver con: recursos físicos, convocatorias y formación artística, lo que muestra el interés de la ciudadanía en acceder a la oferta cultural de la entidad.

### 2. Canal más utilizado

Se confirma una marcada preferencia por los canales digitales, especialmente el correo electrónico institucional, que concentró aproximadamente el 60% de las solicitudes, seguido por la plataforma “Bogotá Te Escucha” con el 36,3%. En conjunto, estos medios representan más del 95% de las peticiones, lo que reafirma la necesidad de seguir fortaleciendo la atención virtual y los protocolos asociados a estos canales.

### 3. Traslados por no competencia

Se realizaron 14 traslados de peticiones a otras entidades, principalmente relacionados con convocatorias del sector cultura, asuntos locales y espacio público. Esta cifra evidencia un uso adecuado del sistema de gestión, garantizando que las solicitudes sean direccionadas correctamente cuando no corresponden a la competencia de Idartes.

### 4. Cumplimiento de términos de respuesta

La entidad presentó un cumplimiento del 100% en los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, sin registros de *peticiones vencidas ni rechazadas*. El tiempo promedio de

respuesta fue de 5 días, lo que refleja una gestión eficiente y oportuna, alineada con los estándares legales.

## 5. Caracterización demográfica de los solicitantes

No se cuenta con una caracterización detallada por localidad ni estrato, debido a la falta de información ya que la mayoría de peticiones ingresaron por los canales virtuales. No obstante, se identificó que la mayoría de los solicitantes (90%) son personas naturales, seguidas por personas jurídicas (6%) y un pequeño porcentaje de solicitudes anónimas (4%), lo que indica que la interacción con la entidad es predominantemente individual.

## 6. Gestión de peticiones pendientes

Al cierre del mes, se registraron 56 peticiones pendientes, correspondientes principalmente a solicitudes recibidas en los últimos días de marzo, las cuales se encuentran dentro de los tiempos legales para su atención. Adicionalmente, se destaca que las peticiones pendientes del mes anterior fueron gestionadas en su totalidad, sin acumulación de rezagos.

## 7. Gestión de solicitudes del mes

Se realizaron 313 cierres efectivos de PQRSD con respuesta definitiva, destacándose la dependencia de Relacionamento con la Ciudadanía como la de mayor gestión con el 48% de las peticiones de acceso a la información. Esto evidencia una capacidad operativa adecuada para atender la demanda ciudadana y garantizar respuestas oportunas y de calidad.

## 8. Recomendaciones del Defensor de la Ciudadanía de la Entidad

Se recomienda mantener y fortalecer las buenas prácticas que han permitido el cumplimiento total de los términos de respuesta. Asimismo, es importante continuar optimizando los canales digitales, implementar estrategias para mejorar la recolección de información sociodemográfica de los solicitantes, y reforzar el seguimiento interno a las peticiones para sostener los niveles de eficiencia alcanzados. También se sugiere consolidar acciones pedagógicas que orienten a la ciudadanía sobre el uso adecuado de los canales y la formulación de solicitudes.

### 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**

