



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

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

Octubre 1 de 2026

Informe gestión de peticiones

Septiembre 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 SEPTIEMBRE 2026.....	7
8. TOTAL, PQRSD POR CANAL MES DE SEPTIEMBRE 2026:.....	7
9. TOTAL, DE PQRSD POR TIPOLOGÍA MES DE SEPTIEMBRE 2026:.....	8
10. TEMAS FRECUENTES DE CONSULTA MES DE SEPTIEMBRE 2026.....	9
11. PETICIONES TRASLADADAS.....	10
12. VEEDURÍAS CIUDADANAS.....	10
13. TOTAL, DE PQRSD VENCIDAS DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 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.....	15
20.1. GENERACIÓN DE ALERTAS TEMPRANAS PARA EL CIERRE OPORTUNO DE LAS PQRSD:.....	15
20.2. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSD:.....	16
20.3. RECOMENDACIONES:.....	16
20.4. TÉRMINOS DE LEY PARA TRASLADOS.....	17

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 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 **septiembre 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 - Relacionamento 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.

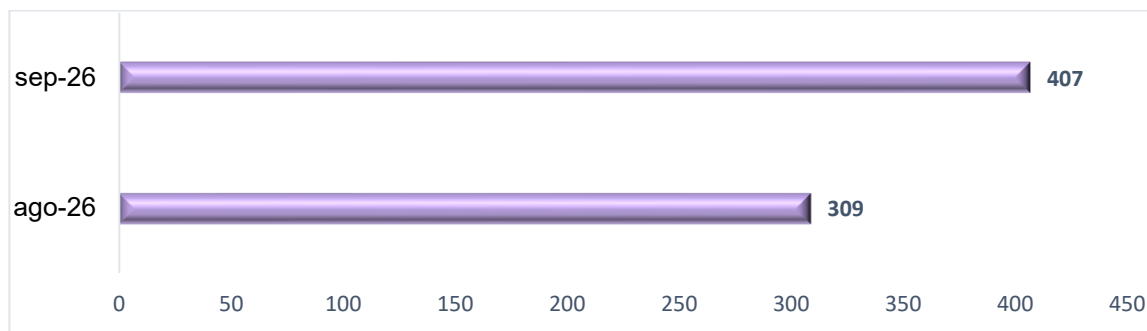
Así mismo, en el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, el Modelo Distrital de Relacionamento Integral 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 SEPTIEMBRE 2026

1 Gráfico: Total, peticiones recibidas



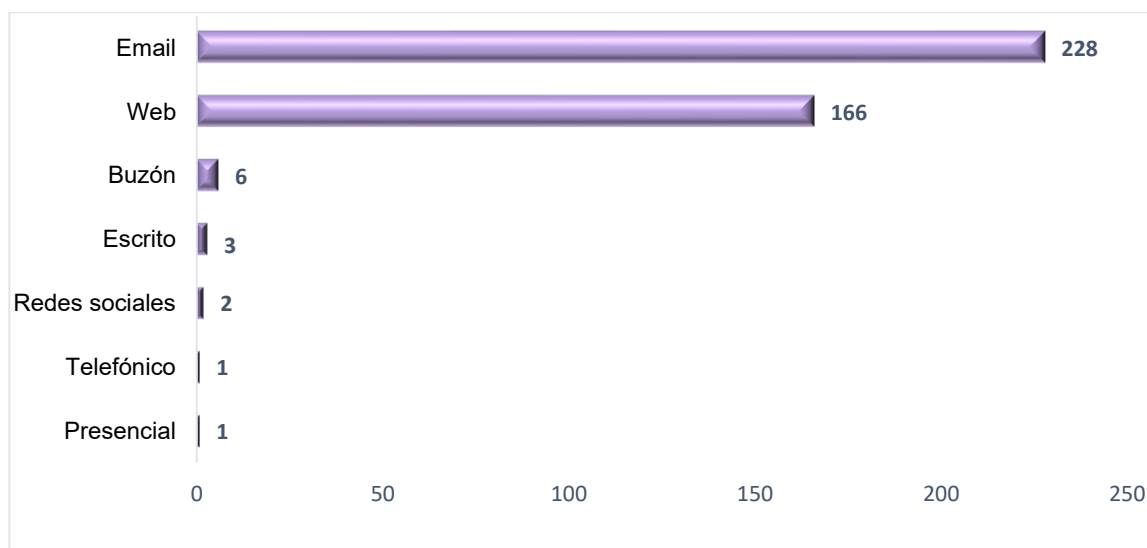
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

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 septiembre de 2026 fue de 329.

Frente a agosto de 2026 (309), en septiembre se recibieron 407 peticiones, lo que representa un aumento de 98 solicitudes (31,7 %). Este crecimiento se explica principalmente por las solicitudes de información sobre el festival Rock al Parque (horarios y cronograma) y por consultas generales del programa Más Cultura Local.

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

2 Gráfico: PQRSD discriminadas por canal de recepción



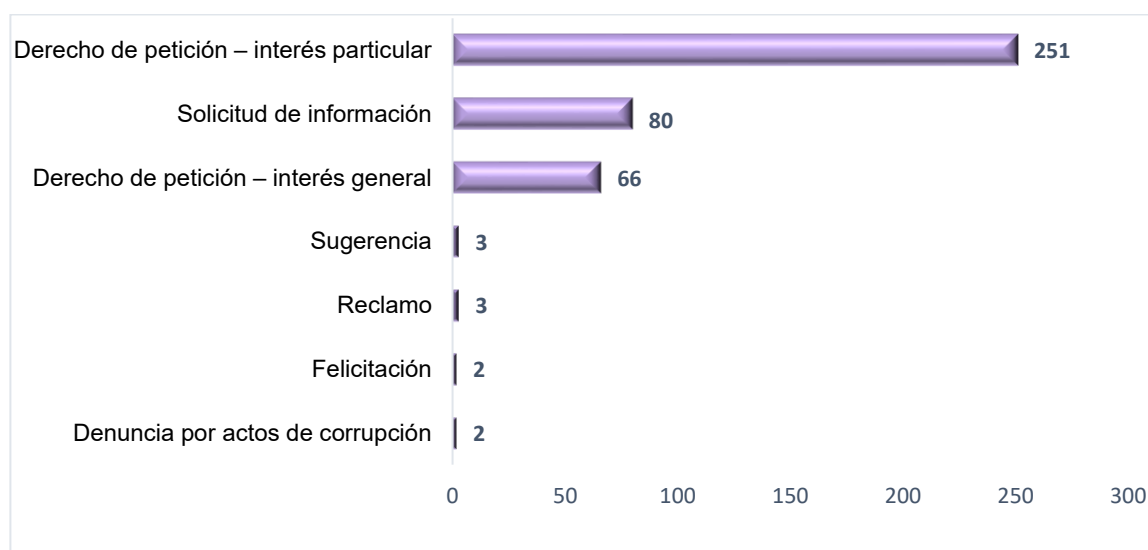
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

Los resultados por canal muestran una clara preferencia de la ciudadanía por los medios digitales: el correo institucional contactenos@idartes.gov.co registró 228 peticiones (56,0 %) y el canal web que corresponde al sistema Bogotá te escucha con un registro de 166 (40,8 %), que juntos suman 394 solicitudes, equivalentes al 96,8 % del total de 407. Esto confirma que la ciudadanía prefiere los canales virtuales y asincrónicos por su facilidad de acceso.

Por su parte, los demás canales tuvieron una participación mínima: buzón (6), escrito (3), redes sociales (2), presencial (1) y telefónico (1) suman apenas 13 solicitudes (3,2 %). Por ello, conviene seguir fortaleciendo la atención digital, en especial el correo y la web.

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

3 Gráfico: PQRSD discriminadas por tipología



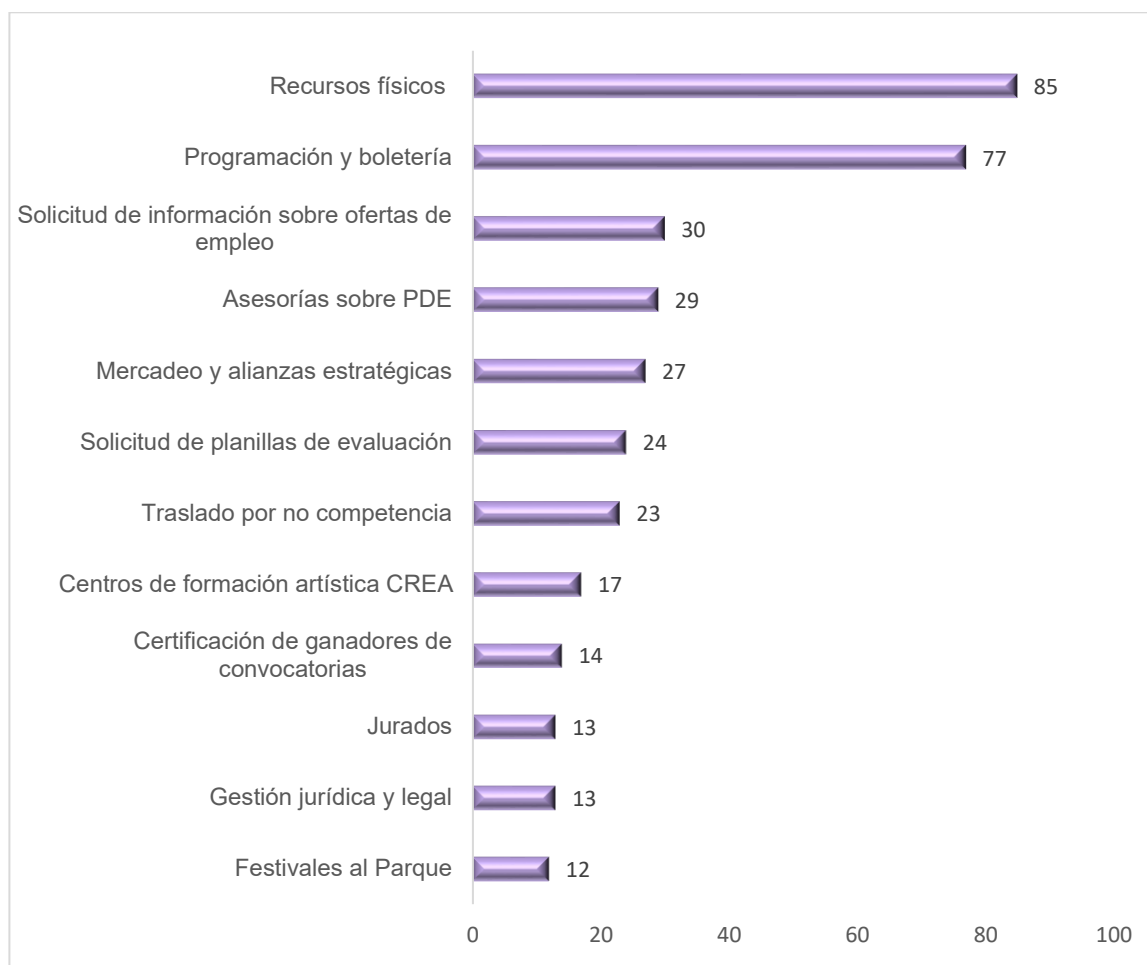
Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo Instituto Distrital de las Artes

Del total de 407 PQRSD, se observa una alta concentración en el derecho de petición de interés particular (61,7%, 251), seguido por la solicitud de información (19,7%, 80) y el derecho de petición de interés general (16,2%, 66), que en conjunto representan el 97,5% de las solicitudes. En contraste, las demás tipologías reclamos (0,7%), sugerencias (0,7%), denuncias por actos de corrupción (0,5%) y felicitaciones (0,5%) 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 SEPTIEMBRE 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 407 registros, se observa una mayor concentración en programación y boletería (18,9%), seguido de solicitudes de información sobre ofertas de empleo (7,4%), asesorías sobre PDE (7,1%), mercadeo y alianzas estratégicas (6,6%) y solicitud de planillas de evaluación (5,9%), que en conjunto representan el 45,9% del total. Les siguen traslados por no competencia (5,7%), centros CREA (4,2%), certificación de ganadores de convocatorias (3,4%), gestión jurídica (3,2%), jurados (3,2%) y Festivales al Parque (2,9%). Los subtemas restantes suman 128 peticiones (31,4%) las cuales tienen que ver con PUFA, BECMA, Espacio Público, Invitaciones Culturales, ganadores de estímulos, equipamientos entre otros. Esto evidencia una alta demanda de información sobre la oferta cultural, la programación de eventos y el acceso a oportunidades institucionales.

11. PETICIONES TRASLADADAS

Tabla 1 PQRSD Trasladas a otras entidades de la Red Distrital

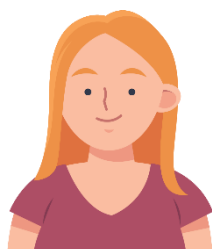
Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE - SCRD	2
RENOBO	1
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
TRANSMILENIO	1
FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO FUGA	3
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE	2
Total	10

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 SEPTIEMBRE por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en septiembre se realizaron 10 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 y movilidad.

12. VEEDURÍAS CIUDADANAS



Para el mes de septiembre 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 SEPTIEMBRE 2026

De las 407 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	Recibidas	Respondidas y cerradas	%
Relacionamiento con la Ciudadanía	174	174	100 %
Convocatorias	47	44	94 %
Subdirección de las Artes	41	30	73 %
Gerencia de las Artes Audiovisuales	26	23	88 %
Gerencia CREA	25	21	84 %
Gerencia de Música	17	14	82 %
No competencia del Idartes	14	14	100 %
Subdirección de Equipamientos	13	9	69 %
Gerencia de Artes Plásticas	9	7	78 %
Subdirección Administrativa y Financiera	7	6	86 %
Oficina Asesora de Comunicaciones	6	3	50 %
Gerencia Nidos	5	5	100 %
Planetario de Bogotá	5	3	60 %
Gerencia de Literatura	4	3	75 %
Talento Humano	4	4	100 %
Oficina de Control Interno Disciplinario	3	3	100 %
Gerencia de Contratación	2	0	0,0 %
Gerencia de Danza	2	2	100 %
Producción	1	1	100 %
Subdirección de Formación Artística	1	1	100 %
Subdirección de Infraestructura	1	0	0,0 %
Total	407	367	90 %

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 septiembre, 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 155 casos, equivalentes al 47% 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 22 PQRSD pendientes de cierre corresponden a requerimientos recibidos al final del mes, por lo que serán atendidos en el mes de octubre 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	102	102
CONVOCATORIAS	52	52
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	34	34
GERENCIA CREA	24	24
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	19	19
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	16	16
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	15	15
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	15	15
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	6
PLANETARIO DE BOGOTA	5	5
GERENCIA DE MUSICA	4	4
TALENTO HUMANO	4	4
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	2	2
GERENCIA DE LITERATURA	2	2
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2
DIRECCION GENERAL	1	1
GERENCIA DE CONTRATACION	1	1
GERENCIA DE DANZA	1	1
GERENCIA NIDOS	1	1
PRODUCCION	1	1
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	1	1
SUBDIRECCION DE INFRAESTRUCTURA	1	1
TOTAL	309	309

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 60 peticiones sin cierre total en el mes de agosto fueron correctamente gestionadas a través del Sistema para la Gestión de Peticiones Bogotá te escucha durante el mes de septiembre 2026.

16. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

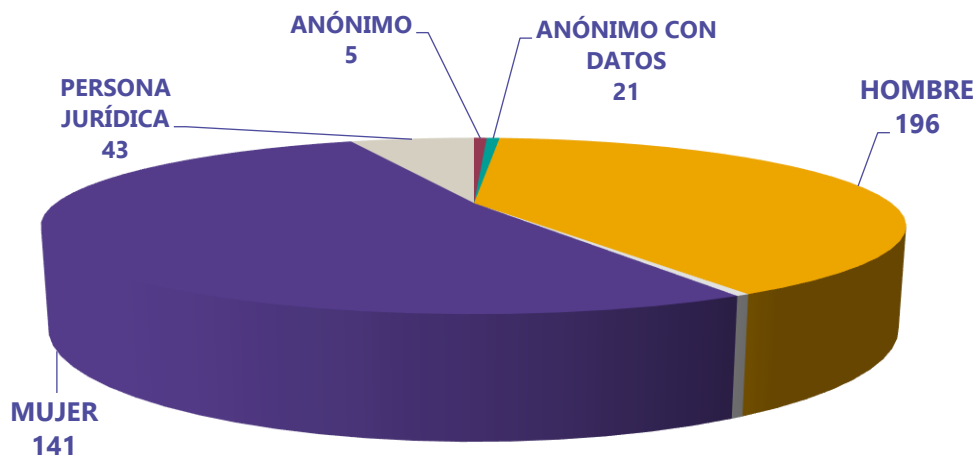
No es posible entregar información de la participación por localidad debido a que el canal por el que ingresaron más peticiones al Instituto fue el escrito y el correo electrónico, dato que no es común que los ciudadanos aporten.

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 90% de las peticiones que ingresaron durante el mes de septiembre 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.



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 junio 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 abril.

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 mes de septiembre 2026

DEPENDENCIA	DENUNCIA	DERECHO PETICION INTERES GENERAL	DERECHO PETICION INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA
CONVOCATORIAS			6					
GERENCIA CREA			7			0		
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS		14	13					
GERENCIA DE DANZA		15					5	
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			8		10			
GERENCIA DE LITERATURA		11	12					
GERENCIA DE MUSICA			12				15	
GERENCIA NIDOS			11					
NO COMPETENCIA DEL IDARTES		0	0				0	
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			9					
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0		7					0
PLANETARIO DE BOGOTA			11					
PRODUCCION			13					
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA		0	0		0	0		
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			12	13				
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS		14	10					
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA			14					
SUBDIRECCION DE LAS ARTES		15	11					
TALENTO HUMANO			10					
CONVOCATORIAS			6					

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 el mes de septiembre de 2026 el Instituto Distrital de las Artes – Idartes recibió 407 PQRSD, 98 más que en agosto de 2026 (309), lo que representa un incremento del 31,7 %. Este aumento obedece principalmente a las solicitudes de información sobre el festival Rock al Parque (horarios y cronograma) y a las consultas generales del programa Más Cultura Local. Las unidades de gestión cerraron con respuesta definitiva 367 peticiones (90 %) en el mismo periodo y, adicionalmente, se cerró la totalidad de las 309 peticiones recibidas en el periodo anterior, por lo que la Entidad no presenta rezago acumulado.

2. Canal más utilizado

Se confirma la preferencia de la ciudadanía por los canales digitales: el correo institucional contactenos@idartes.gov.co registró 228 peticiones (56,0 %) y el sistema Bogotá te escucha 166 (40,8 %), que en conjunto suman 394 solicitudes, equivalentes al 96,8 % del total. Los canales buzón (6), escrito (3), redes sociales (2), presencial (1) y telefónico (1) sumaron apenas 13 solicitudes (3,2 %), lo que evidencia la consolidación de los medios virtuales y asincrónicos como principal vía de relacionamiento con la Entidad.

3. Traslados por no competencia

Durante el periodo se realizaron 10 traslados a entidades de la Red Distrital, aproximadamente el 2,5 % del total de peticiones: Fundación Gilberto Alzate Avendaño – FUGA (3), Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte (2), Instituto Distrital de Recreación y Deporte (2), RENOBO (1), Secretaría de Integración Social (1) y TransMilenio (1). Esta baja proporción evidencia una adecuada orientación inicial de las peticiones y un uso apropiado del sistema Bogotá te escucha. Los traslados estuvieron asociados principalmente a convocatorias del PDE en el sector cultura y a temas de movilidad.

4. Cumplimiento de términos de respuesta

La Entidad no registró peticiones vencidas durante el mes, alcanzando un cumplimiento del 100 % de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El tiempo promedio de respuesta fue de 7 días; no obstante, la tabla No. 4 muestra que algunas dependencias registran promedios entre 13 y 15 días en ciertas tipologías, entre ellas la Gerencia de Danza, la Gerencia de Música, la

Subdirección de las Artes, la Subdirección de Equipamientos, la Gerencia de Artes Plásticas, la Subdirección de Formación Artística y Producción, valores cercanos al límite legal que exigen mantener el seguimiento preventivo.

5. Caracterización demográfica de los solicitantes

No fue posible caracterizar a los peticionarios por localidad ni por estrato, debido a que la mayoría de las solicitudes ingresan por correo electrónico y canales escritos, en los que la ciudadanía no suele aportar estos datos. En cuanto al tipo de requirente, el 90 % de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, el 6 % por personas jurídicas, principalmente con consultas sobre licitaciones y el programa Más Cultura Local, y el 4 % restante de forma anónima.

6. Gestión de peticiones pendientes

Al cierre del mes quedaron 40 peticiones pendientes de respuesta definitiva (10 %), correspondientes a requerimientos recibidos al final de septiembre, que se encuentran dentro de los términos legales y serán atendidos en octubre. La mayor cantidad se concentra en la Subdirección de las Artes (11), seguida de la Gerencia CREA y la Subdirección de Equipamientos (4 cada una). Por su parte, la Gerencia de Contratación (0 de 2) y la Subdirección de Infraestructura (0 de 1) no registraron cierres en el periodo.

7. Gestión de solicitudes por dependencia

Relacionamiento con la Ciudadanía recibió y cerró 174 peticiones, equivalentes al 47 % del total de cierres del mes, con un cumplimiento del 100 %. Estas respuestas se concentraron en solicitudes de información sobre la agenda cultural y artística de la ciudad, generalidades de convocatorias, PDE y Más Cultura Local. Le siguen en volumen Convocatorias (44 de 47; 94 %), la Subdirección de las Artes (30 de 41; 73 %), la Gerencia de las Artes Audiovisuales (23 de 26; 88 %) y la Gerencia CREA (21 de 25; 84 %).

8. Peticiones rechazadas o no gestionadas y veedurías ciudadanas

Durante el periodo no se presentaron peticiones rechazadas ni solicitudes sin gestión. Las 367 peticiones cerradas en el mes fueron respondidas oportunamente y las 40 pendientes permanecen en seguimiento dentro de los términos legales aplicables. Asimismo, se recibieron 5 peticiones clasificadas como Veedurías Ciudadanas, relacionadas con contratación, inversión y estructura organizacional de la Entidad, lo que refleja el ejercicio del control social sobre la gestión institucional.

9. Denuncias por actos de corrupción

Durante septiembre de 2026 se registraron 2 denuncias por posibles actos de corrupción (0,5 % del total), cifra que coincide con la clasificación por tipología presentada en el informe. Estas denuncias fueron gestionadas por el área competente de la Entidad.

10. Tipologías y temas de mayor consulta

El derecho de petición de interés particular fue la tipología predominante con 251 casos (61,7 %), seguido de la solicitud de información con 80 (19,7 %) y del derecho de petición de interés general con 66 (16,2 %); en conjunto representan el 97,5 % de las solicitudes. Los reclamos (0,7 %), las sugerencias (0,7 %), las denuncias por actos de corrupción (0,5 %) y las felicitaciones (0,5 %) , lo que indica una baja incidencia de manifestaciones sobre la calidad del servicio. En cuanto a los temas, programación y boletería (18,9 %), ofertas de empleo (7,4 %), asesorías sobre PDE (7,1 %), mercadeo y alianzas estratégicas (6,6 %) y solicitud de planillas de evaluación (5,9 %) concentraron el 45,9 % de las consultas, lo que refleja una alta demanda de información sobre la oferta cultural, la programación de eventos y el acceso a oportunidades institucionales.

22. RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA DE LA ENTIDAD

- Mantener las alertas tempranas y el seguimiento preventivo para sostener el 100 % de oportunidad y el indicador de cero vencimientos, con especial atención a las dependencias cuyos tiempos promedio de respuesta se acercan a los 15 días (Gerencia de Danza, Gerencia de Música, Subdirección de las Artes, Subdirección de Equipamientos y Gerencia de Artes Plásticas).
- Priorizar el cierre oportuno de las 40 peticiones pendientes del mes, en especial las de la Subdirección de las Artes (11), la Gerencia CREA (4) y la Subdirección de Equipamientos (4), y brindar acompañamiento a la Gerencia de Contratación, la Subdirección de Infraestructura, la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Planetario de Bogotá, que presentaron los menores porcentajes de cierre.
- Verificar que las solicitudes de información se respondan dentro del término de 10 días hábiles previsto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015.

- Generar contenidos de información proactiva sobre los temas de mayor recurrencia (programación y boletería, ofertas de empleo, PDE, planillas de evaluación y certificación de ganadores de convocatorias), con el fin de reducir la radicación de solicitudes reiterativas.
- Mantener y optimizar los canales virtuales, que concentran el 96,8 % de las peticiones, garantizando su accesibilidad, usabilidad y capacidad de respuesta, sin descuidar los canales presencial, telefónico y de buzón para la población con menor acceso a medios digitales.
- Realizar los traslados por no competencia, internos o a otras entidades, dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes a la asignación, y fortalecer la articulación con las entidades que más reciben traslados (FUGA, Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte e IDR).
- Garantizar la calidad de las respuestas conforme al núcleo esencial del derecho de petición (pronta resolución, respuesta de fondo y notificación) y a los criterios que revisa la Secretaría General: coincidencia del nombre del peticionario, enlaces activos, evidencia en PDF del envío por correo certificado, lenguaje claro y enfoque diferencial.
- Finalmente, es fundamental realizar los cierres de las PQRSD dentro de los términos de oportunidad establecidos en la Ley 1755 de 2015 y antes de las **5:00 p.m.**, hora en que se cierra el sistema Bogotá te escucha.