



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

INFORME FINAL DE AUDITORIA DECRETO 371 DE 2010 PROCESO DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010: De los Procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia de los Ciudadanos en el Distrito Capital.

JUSTIFICACIÓN:

El Área de Control Interno realiza el Seguimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010 respecto del Proceso de Atención al Ciudadano donde se garantice los siguientes numerales del artículo 3 del citado decreto:

ALCANCE:

Verificar que el Proceso de atención al ciudadano cumpla con el objetivo de atender los requerimientos que interponen los ciudadanos al Instituto Distrital de las Artes con el fin de Resolver Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicitaciones dentro del término legal establecido.

METODOLOGÍA:

Verificación física, verbal y virtual de las actividades realizadas por el Área de Atención al Ciudadano, con el fin de obtener y analizar la evidencia necesaria, para cumplir con el objetivo del seguimiento.

INSUMOS

- Procedimientos
- Actas de Reunión
- Requerimientos
- encuestas
- Informes



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

NORMATIVIDAD:

- Decreto 371 de 2010
- Circular 067 de 2010
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 197 de 2014
- Decreto 392 de 2015

PLAN DE AUDITORIA

A continuación se relacionan las actividades a realizar:

- 1) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*
- 2) *El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.*
- 3) *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*
- 4) *El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.*
- 5) *La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de*



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

atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

- 6) *La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.*
- 7) *La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.*

RESULTADO DE LA AUDITORIA:

En cumplimiento al seguimiento del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 respecto del Proceso: *Atención al Ciudadano* se informa:

- 1) *La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.*

Se realiza verificación de las hojas de vida del equipo de Atención al Ciudadano el cual se encuentra conformado por cuatro personas: Mariela Cajamarca - Experiencia de más de 13 años en el sector público; Santiago Cabrera - Profesional en Ingeniería de Petróleos; Daissy Rodríguez, encargada de la oficina de Atención al Ciudadano y Leidy Camacho, presta apoyo a la oficina durante la hora del almuerzo de Mariela Cajamarca.

OBSERVACIÓN 1: Se evidencia en la información que reposa en las hojas de vida de las personas del área de Atención al Ciudadano, que ninguna cuenta con formación académica específica en este rol, ni cuentan con la experiencia relacionada en el cargo.

Se realizaron diferentes verificaciones de la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía como: cortesía y diligencia en donde se observó que en general la



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

atención es eficiente, amable y las respuestas a las inquietudes cuentan con las calidades requeridas del caso (completas y coherentes).

Respuesta:

La observación realizada por el auditor está relacionada con el perfil del equipo que hace parte del proceso de atención al ciudadano, más no está enfocada a *"La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales"*. Es importante aclarar que el proceso de atención al ciudadano es realizado tanto por personal de planta como contratistas. En el caso de los funcionarios, su perfil está definido y delimitado por el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales, norma rectora en la entidad, en la cual se establecen los perfiles y competencias requeridas para el ejercicio del empleo.

Así mismo es importante realizar algunas claridades en cuanto al equipo de atención al ciudadano, él mismo está integrado solamente por tres (3) personas, Mariela Cajamarca, Santiago Cabrera y Daissy Johanna Rodríguez, sobre la otra persona a la que hace referencia el documento de auditoría, Leidy Camacho, la misma hace parte del área de gestión documental y solamente cubre las horas de almuerzo en el punto de atención.

Por otra parte, en cuanto a la acreditación de los perfiles es importante señalar que, la suscrita cuenta tanto con educación formal, como con experiencia en el tema de atención al ciudadano, dentro de la hoja de vida que reposa en los archivos de talento humano de la entidad, se puede verificar en primera medida que cuento con especializaciones en derecho administrativo y en derecho constitucional, así mismo reposa certificación de experiencia expedida por la Procuraduría General de la Nación, en donde encontrará funciones de servicio al ciudadano y atención a víctimas, del mismo modo podrán certificar que desde el mes de agosto de 2013 cumplí funciones como profesional universitario en la oficina asesora jurídica en donde tenía a mi cargo entre otros la contestación y revisión de respuestas a derechos de petición, así mismo, a partir del mes de febrero del año 2015 a la fecha he tenido a mi cargo la oficina de atención al ciudadano; en consideración a lo anterior creo que se encuentra plenamente demostrada la idoneidad por parte de la suscrita.

En cuanto a Mariela Cajamarca, como ustedes bien lo señalan, es una persona con más de 13 años de experiencia en el sector público, desempeñándose en los últimos años en la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en la Dirección Gestión Corporativa, área de talento humano, no obstante la misma apoyaba el punto de atención ubicado en la carrera 9 con calle 10 en los reemplazos de la persona que se encuentra allí permanentemente.

Por último, se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

De acuerdo con las observaciones realizadas por el área de Atención al



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

Ciudadano, el equipo auditor concluye que aunque se haya evaluado *“La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”*, se encontró que de las tres personas que prestan sus servicios en el área de Atención al Ciudadano, Santiago Cabrera es la única persona que no presenta dentro de su Hoja de Vida experiencia en el proceso de Atención al Ciudadano. Se recomienda desde el área de Control Interno, realizar capacitaciones a todo el equipo, sobre temas relacionados con la Atención al Ciudadano, de esta manera se reforzarán los conocimientos para mejorar la atención a la ciudadanía que presta el instituto.

Adicional a esto se evidenció dentro de los estudios previos, se exige un año de experiencia pero no se determina que sea en temas relacionados con atención al ciudadano, por lo cual es importante que desde el establecimiento de la necesidad se indique la experiencia específica que se requiere.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante se incorpore al Plan de Mejoramiento por Procesos dicha observación.

OBSERVACIÓN 2: El día 17 de Octubre el equipo auditor se comunicó con la oficina de Atención al Ciudadano para consultar todo lo concerniente a MICSur 2016 (Mercado de Industrias Culturales del Sur), en donde la respuesta por parte de la persona encargada estuvo por fuera de los protocolos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano (6AP-GATU-MAN), ya que no se cumplió con uno de los objetivos específicos el cual es: ***“Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen”***. La inquietud no fue respondida, ni se solicitaron datos de contacto para que la persona encargada de la atención se documentara sobre la pregunta realizada y posteriormente se comunicara con la persona para dar la respuesta adecuada.

Respuesta:

En relación con la observación y una vez verificado el calendario, se verificó que el día 17 de Octubre era un día festivo razón por la cual no hay posibilidad de que hubiera atención ni telefónica, ni presencial.



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

Por otro lado y como bien lo menciona el auditor, existen dos mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios de acuerdo con la atención recibida por parte de la oficina de Atención al Ciudadano. Una es la que queda en cada punto de Atención al Ciudadano y una virtual que se encuentra en la página web del instituto, también de acuerdo a lo indicado por las personas de atención al ciudadano se envía por correo una encuesta de satisfacción a todos los requerimientos que se suben al SDQS. A partir de los resultados de dichas encuestas, el proceso realiza sus acciones de mejora.

Ahora bien, en la Oficina de Atención al Ciudadano, se atienden un promedio de 20 llamadas diarias. Por tal motivo, el auditado difiere de la observación realizada por el auditor, toda vez que la muestra no es representativa. Por un caso que se presente en un solo día, no es posible afirmar que: "que no se cumplió con uno de los objetivos específicos el cual es: ***“Ofrecer a la ciudadanía un servicio eficiente, oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen”***”.

El ejercicio de muestreo realizado por el equipo auditor no es significativo, pues no permite evidenciar el alcance real de la dinámica del proceso. Por tal motivo, el auditado no está de acuerdo con la observación realizada, y solicita al auditor retirarla del informe, pues carece de sustento y objetividad.

Por otro lado y en cuanto a los protocolos de atención que se encuentran aprobados en el Instituto, se han realizado las capacitaciones sobre lo concerniente a las personas que se encuentran en los puntos de atención para la aplicación de los mismos.

Por último, se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

Con respecto a la observación realizada por el área de Atención al Ciudadano, el auditor asignado efectivamente se equivocó en la asignación de la fecha en la que se realizó, la fecha correcta es el 17 de octubre y de acuerdo a las observaciones realizadas por el auditado, aunque fue una sola llamada en la que el equipo auditor detectó esta falencia, es recomendable reforzar conocimientos y parámetros de atención con la personas del área, especialmente con la que presta apoyo en la hora del almuerzo, para que no se presenten casos similares con la ciudadanía.

Teniendo en cuenta la conclusión anterior, es importante se incorpore la observación al Plan de Mejoramiento por Procesos.

Se verificó que existen dos mecanismos para medir la satisfacción de los usuarios



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

de acuerdo con la atención recibida por parte de la oficina de Atención al Ciudadano. Una es la que queda en cada punto de Atención al Ciudadano y una virtual que se encuentra en la página web del instituto, también de acuerdo a lo indicado por las personas de atención al ciudadano se envía por correo una encuesta de satisfacción a todos los requerimientos que se suben al SDQS.

La oficina de Atención al Ciudadano realiza seguimiento a las encuestas que arrojan una mala calificación y adicional a esto se lleva un indicador semestral de gestión las cuales se presentan a la Subdirectora Administrativa y Financiera.

2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.

Se verifica la existencia de documentos formales relacionados con los procesos y procedimientos de atención al usuario, los cuales se encuentran debidamente formalizados y publicados en el SIG, sin embargo se evidenciaron las siguientes observaciones respecto a estos:

Procedimiento Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Sugerencias PQR'S – 6AP-GATU-PD-01

OBSERVACIÓN 3: Se identificaron algunos errores de redacción o comprensión del documento los cuales se mencionaran a continuación, se recomienda desde la oficina de Control Interno revisar el procedimiento y ajustarlo para que tenga mayor entendimiento.

Respuesta:

Los procedimientos y demás documentos asociados al proceso, son elaborados conjuntamente con la Oficina Asesora de Planeación. El proceso, a partir de las observaciones del auditor, continuará con la revisión integral de sus documentos, con el fin de actualizar matriz de cumplimiento legal (*Normograma, caracterización de proceso, procedimientos e instructivos*) teniendo en cuenta lo evidenciado. No obstante, es importante aclarar, que no se incumple ningún criterio establecido en las normas de calidad que regulan a la entidad.



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

En la actualidad se está llevando a cabo la revisión y actualización del procedimiento de atención al ciudadano, una vez aprobado se realizará con la divulgación de los principales cambios realizados.

Conclusión:

De acuerdo con la respuesta entregada por el auditado, el equipo de Control Interno considera importante dejar la observación anterior ya que se debe someter el documento a actualización, por este motivo se debe incorporar la observación al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 3.1: Radicación Física de la PQR'S.

- No es clara la secuencia del procedimiento del punto 5 al 6, se debe aclarar en el documento que la PQRS es asignada a la persona designada dentro de cada proceso, la cual se encargará de dar respuesta a la PQR'S.
- No se indica en el procedimiento que se le asignará al proceso correspondiente el requerimiento vía SDQS y ORFEO.

Respuesta:

En las actividades 2, 3 y 4 del procedimiento se encuentra especificado tanto el envío por ORFEO como por SDQS.

Se está realizando una actualización del procedimiento que se encuentra en aprobación por parte de la oficina de planeación.

Conclusión:

De acuerdo con la respuesta entregada por el auditado, el equipo de Control Interno considera importante la actualización del documento, por este motivo se debe incorporar la observación al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 3.2:

- En el punto 17, cuando se indica que se le entrega al ciudadano el número del requerimiento, no se indica que dicho número es entregado para que esta persona realice seguimiento a su requerimiento.



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

- No se observó en el procedimiento actividades relacionadas con el registro de información de aquellas atenciones que se realizan en los puntos de atención o a través de llamadas telefónicas.

Respuesta:

Se está realizando una actualización del procedimiento que se encuentra en aprobación por parte de la oficina de planeación.

En las actividades 11 a 21 del procedimiento se encuentra "RADICACIÓN PQRS EN FORMA VERBAL" que encierra tanto la atención verbal como la presencial en el punto de atención.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

De acuerdo con la respuesta entregada por el auditado, el equipo de Control Interno considera importante la actualización del documento, para la atención verbal, se puede aclarar dentro del documento que esta corresponde a la atención física y telefónica. Por lo anterior dicha acción debe ser incorporada en el Plan de Mejoramiento por procesos.

OBSERVACIÓN 3.3: Radicación PQR'S en los Buzones

- A pesar de la existencia del formato "buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" este no ha sido socializado en las diferentes dependencias con el fin de fomentar su uso.
- Actualmente el Instituto cuenta con (5) buzones, sin embargo no se ha establecido en el IDARTES una medición que permita identificar cuantos requerimientos se reciben por este medio.

Respuesta:

Se está realizando una actualización del procedimiento que se encuentra en aprobación por parte de la oficina de planeación.

No es claro que tipo de medición se requiere al respecto de los buzones de sugerencias y con qué fin, las estadísticas siempre se han definido por tipo de requerimiento más no por canal de atención, no obstante de ser necesario éste indicador, con la información que se cuenta en la oficina es fácilmente determinable el número de requerimientos allegados por este canal.



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

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

Respecto a la duda frente a la medición de los requerimientos que llegan por medio de los Buzones, el equipo auditor detecto que el uso del buzón no es conocido al interior del instituto, por eso la importancia de realizar mediciones, de esta forma se generarían estrategias, para incentivar su uso.

OBSERVACIÓN 3.4: Clasificación y tiempos de respuesta a requerimientos

- No se observa en el documento cuales son los tipos y tiempos de respuesta de PQR'S que se reciben en el IDARTES (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones), en concordancia con lo establecido en la normatividad vigente.

Respuesta:

En el procedimiento de atención al ciudadano, en el aparte de "*políticas de operación*" se establece: "*Todos los requerimientos deben tener su respectiva respuesta dentro de los términos legales, según sea el caso, conforme a lo establecido por la normatividad vigente*", no se consideró viable dejar días exactos previendo los cambios normativos tan constantes que hay en nuestro país, pues cada vez que haya una actualización en la norma el procedimiento queda desactualizado. No obstante y como se informó antes el procedimiento está en actualización y de mantenerse la observación se realizará el cambio.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

Es importante que los procedimientos contengan las actividades más importantes de la operación diaria del área y como estas actividades afectaran los indicadores que medirán la labor que se efectúe. Así mismo, siempre que exista cambio en la normatividad, es necesario se verifique desde el área responsable que tanto afecta sus políticas, procedimientos, manuales y demás, para que se determine si dichos documentos deben ser sometidos a actualización. Por lo anterior, es importante que dicha acción sea incluida en el plan de mejoramiento.



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

OBSERVACIÓN 3.5: Dentro de la normatividad relacionada en el procedimiento está pendiente de incluir la Ley 1755 de 2015 por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

Respuesta y Conclusión:

Se está realizando una actualización del procedimiento que se encuentra en aprobación por parte de la oficina de planeación.

Teniendo en cuenta la respuesta entregada, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

Manual de Atención a la Ciudadanía – 6AP-GATU-MAN

OBSERVACIÓN 4: El Manual se elaboró desde el año 2014 y a la fecha no se tiene actualización del documento a pesar de que la norma que rige la materia ha presentado cambios durante el 2015, se recomienda revisar los cambios en la normatividad para que se realicen las actualizaciones que correspondan a este documento.

Respuesta y conclusión:

Se tendrá en cuenta la observación del auditor, para ser incluido en el proceso de revisión y actualización de los documentos que integran el proceso.

Teniendo en cuenta la respuesta entregada, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 5: En el Protocolo para la prestación del servicio virtual, es importante actualizarlo ya que la página cuenta actualmente con otro medio de atención adicional al correo electrónico, el cual es el Chat interactivo que se encuentra en la página principal del IDARTES.

Respuesta y conclusión:

Se tendrá en cuenta la observación del auditor, para ser incluido en el proceso de revisión y actualización de los documentos que integran el proceso.



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

Teniendo en cuenta la respuesta entregada, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 6: No se evidencio en el proceso actividades relacionadas con la generación de indicadores del área, tales como información fuente que es utilizada para la elaboración de los mismos, cada cuanto se deben adelantar las mediciones, a quien se debe presentar, cuales son las metas establecidas y que planes de acción se deben implementar en caso de incumplimiento de las metas.

Respuesta:

No es clara la observación, no obstante sí se hace referencia a los indicadores de gestión, el área de atención al ciudadano cuenta con una batería de indicadores de gestión, aprobada por la oficina asesora de planeación, tal información puede ser brindada por esa oficina, dicha batería debe contar con la información que se está solicitando por el auditor.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

El equipo auditor evidenció la existencia de indicadores de gestión para el área de Atención al Ciudadano, no obstante la observación hace referencia al documento *Manual de Atención al Ciudadano* en donde no se observa cómo se realiza la medición de la gestión que desarrollan con las áreas cuando envían mal la información, resultado de esta medición se identificarán áreas críticas con las que se podrían desarrollar diferentes estrategias que permitan mejoras en la operación del proceso.

Teniendo en cuenta la respuesta anterior, la observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

Con respecto a los mecanismos de despliegue al cliente interno, sobre las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano y su interacción con los procesos y las personas de la institución, se verifica que se envió comunicado y se publicó a través de la oficina de Comunicaciones que la persona designada del IDARTES para ejercer el rol de Defensor del Ciudadano es la Doctora Liliana



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

Valencia. Para las personas que no tienen correo electrónico institucional o que no tienen acceso a la intranet, la Oficina de Atención al Ciudadano realiza periódicamente capacitaciones, principalmente a los Clanes, en donde también se les brinda dicha información. Sin embargo es importante se especifique en cada una de estas capacitaciones cuales son las funciones que mediante el Decreto 392-2015 se establecieron a este rol.

3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Se realiza una revisión aleatoria de un número de peticiones, quejas o solicitudes recibidas por la entidad a través de diferentes medios y se evidencio que no todas son incluidas al SDQS ni a ORFEO, ya que alguna de estas se hacen de forma personal, vía telefónica y chat virtual; las que son ingresadas por medio de Correspondencia, directamente por el SDQS, correo, página Web, en general PQR'S escritos, estos si son ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos

En comunicación con funcionaria encargada de la Oficina de Atención al Ciudadano, se aclara que no todas las PQR'S son ingresadas a SDQS, sin embargo se está planteando la opción desde la Red Distrital de Quejas y Reclamos en que todos los PQR'S, así sean resueltos inmediatamente sean ingresadas al SDQS, aun no es una decisión oficial, se deberá esperar hasta la próxima reunión para definir cuál será el manejo que se le dará al tema anteriormente mencionado.

Así mismo, se evidencia que los informes de resultados de peticiones, son presentados y analizados en los comités institucionales, para identificar oportunidades de mejoramiento en la prestación de los servicios a los ciudadanos, durante el 2016 sólo se ha realizado una reunión en la cual se trató el tema de las



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

áreas que más retrasos presentan en la respuesta de las PQR'S.

4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

Se observa que la Oficina de Atención al Ciudadano por medio de los diferentes sistemas de información que tiene la entidad (ORFEO, Correo Institucional, Chat Institucional) mantiene comunicación constante con todas las áreas del instituto. En el caso en el que no se recibe respuesta efectiva por parte de la dependencia responsable, la Oficina de Atención al Ciudadano, toma diferentes medidas de comunicación con dicha área para concretar una respuesta para el ciudadano dentro de los tiempos establecidos.

De la actividad anterior, se lleva un control en Excel, el cual permite identificar qué áreas son las de mayor recurrencia en respuestas tardías o que no contengan la información exacta requerida por el ciudadano, lo que genera que el instituto este incumpliendo a la norma (Ley 1755 de 2015).

Con base en el indicador arrojado por dicho control, la Oficina de Atención al Ciudadano envía informes vía correo al área que está generando el incumplimiento, copiando a la subdirección para que se establezcan compromisos que generen una mejora en el indicador; si el incumplimiento continua, se generan reuniones en donde se capacita a los funcionarios y contratistas sobre el manejo del SDQS y en general sobre el procedimiento de atención al ciudadano, con el fin de mejorar el proceso de respuesta de las PQR'S, así mismo se presenta el comportamiento del indicador para esa área y con base en este se establecen compromisos que sean medibles y perdurables en el tiempo.

OBSERVACIÓN 7: Se identifica que las áreas que mayor incumplimiento presentan en los tiempos y calidad de las respuestas, generalmente son las mismas, sin embargo no se evidencia que la Oficina de Atención al Ciudadano



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

adicional a su control en Excel maneje algún tipo de herramienta que le permita dar seguimiento y continuidad al cumplimiento de los compromisos adquiridos. Se recomienda desde la oficina de Control Interno, llevar el control por medio del formato **Plan de Mejoramiento por Procesos código 2EM-CES-F-01** el cual se encuentra publicado en el SIG, con el fin de tener un mayor control con cada proceso con el que se suscriben las acciones a mejorar.

Respuesta:

En lo relacionado a las áreas con mayor incumplimiento en las respuestas en términos de tiempos y calidad, el proceso Gestión Atención al Usuario ha realizado una serie de acciones encaminadas a mejorar tal situación; prueba de esto son las capacitaciones que se han realizado con las diferentes áreas de la entidad, en las cuales se enfatiza en temas tales como: tipos de peticiones, tiempos de respuestas, responsabilidades de los servidores públicos en lo relacionado a la atención a los requerimientos de los ciudadanos, entre otros aspectos, de la misma manera se han realizado reuniones con cada una de las áreas con situaciones de incumplimientos para la implementación de acciones de mejora, así como el envío de correos electrónicos realizando el seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta; de tales acciones en el momento de la auditoría se allegaron los soportes, por lo que se solicita revisar nuevamente los mismos.

En cuanto a la recomendación de la oficina de Control Interno, de llevar el control por medio del formato **Plan de Mejoramiento por Procesos código 2EM-CES-F-01** el cual se encuentra publicado en el SIG, con el fin de tener un mayor control con cada proceso con el que se suscriben las acciones a mejorar, se solicita se amplíe el alcance la misma, pues no es claro para el proceso como sería el mecanismo de implementación. Lo anterior, teniendo en cuenta que los incumplimientos evidenciados son por parte de los funcionarios y contratistas de las áreas competentes para responder los respectivos requerimientos, más no del proceso auditado.

Es importante señalar que el que hacer de la oficina de atención al ciudadano no puede ir más allá del seguimiento a los requerimientos, pues una vez asignados a las áreas competentes para dar respuesta, sale de su órbita de competencia y la respuesta así como el cumplimiento en los tiempos dependen solamente de cada una de las áreas, el proceso auditado en cumplimiento de su función implementó un mecanismo de autocontrol, una herramienta en Excel, que le permite controlar los tiempos de respuestas de los requerimientos, no obstante no es el único mecanismo de control, también se adelantan constantes reuniones con los gestores de cada una de las áreas, capacitaciones, socializaciones en los comités directivos, envío de recordatorios vía correo electrónico, así como seguimiento al cierre de cada uno de los requerimientos por el sistema; no es claro entonces como el proceso de atención puede solicitar a otro proceso la suscripción de un plan de mejoramiento por proceso, cuando su función principal es la atención a los requerimientos ciudadanos en tiempo y de fondo y no el control en



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

el cumplimiento de las funciones de las demás áreas de la entidad.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

El equipo auditor evidenció la gestión realizada por el área de Atención al Ciudadano, en donde efectivamente realizan diferentes acciones como capacitaciones, envío de correos, etc. Sin embargo se observa reincidencia en las áreas con las que se implementan dichas acciones, es por eso que el equipo auditor realiza esta recomendación, ya que se ve necesaria la intervención de un ente de control que ayude a dicha gestión y el mejoramiento del proceso (El área de Control Interno es quien realiza el seguimiento a las acciones que se consignan en el Plan de Mejoramiento por Procesos), se aclara que no es el área de Atención al Ciudadano quien debería suscribir esta acción de mejora en el formato, es el área que genere esta clase de reprocesos.

Verificando la existencia de mecanismos que permitan el mejoramiento continuo del proceso de Atención al Ciudadano, se identifica que la Oficina de Atención al Ciudadano genera indicadores de medición mensuales, este es un Excel en donde se tipifica cada uno de los requerimientos por área, por tipo de requerimiento, y en donde se contemplan las fechas de recepción y respuesta al requerimiento. En este cuadro se lleva el record de los requerimientos en el mes y que porcentaje de estos pertenecen a cada área y al tipo de requerimiento.

OBSERVACIÓN 8: Es importante que se establezcan indicadores que permitan evidenciar debilidades en la calidad y oportunidad de las respuestas dentro de este cuadro de Excel, identificando la fuente que genera el incumplimiento y así poder establecer acciones de mejora que permitan el cumplimiento de la norma.

Respuesta:

En cuanto a la observación, es importante aclarar que la oficina de atención al ciudadano no genera indicadores mensuales basados en el Excel que se tiene como autocontrol, el área cuenta con una batería de indicadores de gestión aprobados por la oficina asesora de planeación que tienen medición semestral y que no solamente miden el nivel de cumplimiento de respuesta de las peticiones, en donde el archivo en Excel es solamente uno de los insumos,



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

sino la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la entidad, que se miden en las encuestas de satisfacción tanto presencial como virtual. La base de datos en Excel que se lleva en la oficina de atención al ciudadano, si bien es cierto es un documento de ayuda para temas estadísticos, también lo es que no es, ni puede ser la única herramienta con que se cuenta, pues el mismo SDQS es un instrumento de consulta de información, por lo anterior tal base en Excel no se ha formalizado y en la actualidad no hace parte del procedimiento de atención, no obstante en la siguiente vigencia se trabajará en el desarrollo de una base de datos o aplicativo que adicional a la función de autocontrol, sirva para generar estadísticas y reportes para la toma de decisiones.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

El equipo auditor realiza la observación debido a que identifica la necesidad de que se tenga control en cuanto a la calidad y la oportunidad del área, y que se realice con una periodicidad menor a 6 meses, de esta forma podrá identificar oportunamente las causas que generan incumplimientos y así mismo establecer acciones de mejora efectivas, que reflejen resultados positivos en el corto plazo. Adicional a esto en las ocasiones en que el área de Control Interno solicita la base de datos para realizar las diferentes revisiones y mediciones del área de Atención al Ciudadano, siempre es enviado esta base de datos que el área lleva como documentos de ayuda.

Teniendo en cuenta la respuesta entregada por el auditado en donde indica que: *“en la siguiente vigencia se trabajará en el desarrollo de una base de datos o aplicativo que adicional a la función de autocontrol, sirva para generar estadísticas y reportes para la toma de decisiones”* se entiende que ya se había detectado esta misma necesidad por parte del área de Atención al Ciudadano, por lo que se mantendrá la observación y deberá incorporarse en el Plan de Mejoramiento por Procesos.

5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.



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

Las instalaciones del área de atención al ciudadano están ubicadas estratégicamente, ya que para el caso de la Sede Principal de IDARTES, la oficina se encuentra ubicada en la dirección Calle 8 # 8-52 Bogotá. Se tiene un nuevo punto de atención al ciudadano ubicado en la localidad de Kennedy, barrio Castilla Cra 75 # 68-89 CLAN CASTILLA, estos dos puntos cuentan con la señalización requerida para que la comunidad acceda fácilmente a ellos.

OBSERVACIÓN 9: Aunque el instituto cuente con estos dos puntos de Atención al Ciudadano, no se evidencia en las diferentes sedes o equipamientos la existencia del algún tipo de letrero, aviso, o cartel en donde se le informe a la ciudadanía donde se puede comunicar o como puede elevar una PQRS.

Respuesta y conclusión:

Se tendrá en cuenta la observación, no obstante es importante señalar que a partir de la siguiente vigencia se contará con buzones de sugerencias en las diferentes sedes y escenarios que permitirá un acceso más directo de la ciudadanía a los canales de atención establecidos por la entidad.

Teniendo en cuenta la respuesta entregada, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Se tomó un número aleatorio de PQRS de los meses de Julio y Agosto del presente año, en los cuales se verificó que se esté midiendo adecuadamente los tiempos de respuesta establecidos para cada tipo de requerimiento del ciudadano y adicional a esto también se revisó que las respuestas dadas por la entidad cuenten la claridad necesaria, con coherencia al requerimiento establecido por el ciudadano, que no sea una respuesta ambigua solo por cumplir con los tiempos de respuesta.



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

OBSERVACIÓN 10: Se evidencia en el cuadro de control que lleva la oficina de Atención al Ciudadano, algunas inconsistencias en cuanto a las fechas en las que se cierra el requerimiento lo que genera que la medición no sea correcta. A continuación se relaciona cuadro con las PQR'S que se encuentran vencidas de la muestra tomada:

Mes	No. SDQS	Área	Tipo	OPORTUNIDAD	Observación
Julio	1332632016	Equipamientos	Derecho de Petición		Los tiempos que relacionan en el cuadro no corresponden a la fecha de entrega del documento al peticionario, por lo que varia la medición del tiempo de atención
Julio	1338962016	Equipamientos	Derecho de Petición		Este requerimiento se encuentra vencido, debe identificarse de esta forma en el cuadro
Julio	1313572016	Convocatorias	Reclamo		La fecha de finalización que aparece en el SDQS es un día antes de la fecha en que se recibe la respuesta al reclamo.
Julio	1319512016	Convocatorias	Derecho de Petición		La fecha de finalización que aparece en el SDQS es un día antes de la fecha en que se recibe la respuesta al reclamo.
Julio	1339202016	Convocatorias	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 1 día
Julio	1329302016	Art. Plásticas	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 1 día
Julio	1329382016	Art. Plásticas	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 4 días
Agosto	1352882016	Sub. Artes	Derecho de Petición		Requerimiento vencido 1 día
Agosto	1431482016	Planetario	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 5 días
Agosto	1534682016	Sub. Artes	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 6 días
Agosto	1353062016	Jurídica	Derecho de Petición		Requerimiento vencido por 2 días

Respuesta:

Como se ha señalado anteriormente, el único instrumento de control y seguimiento no es el excel que se lleva como autocontrol, sino el SDQS, razón por la cual y una vez verificados los requerimientos señalados se encontró lo siguiente:

- Los Requerimientos 1,2,3,4 y 6 NO se encuentran vencidos en el SDQS
- El Requerimiento 7 se encuentra vencido por 1 día no por 4.

Conclusión:

Al verificar las PQRS se evidencian diferencias entre las fechas de radicación en IDARTES y las fechas en las cuales se radica el requerimiento en el SDQS (Fecha Ingresada en el Cuadro de Control), la misma situación se observa en las respuestas, ya que la fecha en la que el requerimiento es cerrado en el



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

SDQS (fecha ingresada en el cuadro de control), difiere de la fecha en la cual el requerimiento es radicado al peticionario, lo cual, no genera un resultado correcto en cuanto a los tiempos de respuesta. La normatividad vigente es clara al indicar "...días siguientes a su recepción." De acuerdo a lo anteriormente mencionado y con base en el documento que se anexa a este informe final, la observación se mantiene y deberá incorporarse al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 10.1: Es importante que se tenga en cuenta para la medición de los tiempos de respuesta, la fecha en la que el ciudadano recibe la respuesta, mas no la fecha en la que se genera por parte del IDARTES, este fue el motivo principal por el cual se detectaron PQRS vencidas.

Respuesta y conclusión:

Se tendrá en cuenta la observación, no obstante es importante señalar que a partir de la siguiente vigencia se contará con buzones de sugerencias en las diferentes sedes y escenarios que permitirá un acceso más directo de la ciudadanía a los canales de atención establecidos por la entidad.

Teniendo en cuenta la respuesta entregada, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 10.2: Se recomienda revisar las fórmulas que se han establecido dentro del cuadro de control, ya que al parecer no están contemplando los tiempos estipulados en la norma.



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

Tipo	Fecha de recibido	Peticionario	Correo Electronico	Tema	Sub-Tema	Remitido a:	Fecha de remision	Vencimiento legal	Alerta de Vencimiento	Fecha de proyeccion de Respuesta
DERECHO DE PETICIÓN	05/08/16	Christine Kruse	christina@webbmgm.org	Formulario Informacion	Solicitan informacion Administrativa del instituto	SUB ADMINISTRATIVA	05/08/16	18/08/16	VENCIDO	25/08/16
DERECHO DE PETICIÓN	12/08/16	Johanna Stella Bolaño	JOHANNA.BOLANO@correo.uis.edu.co	Practica en trabajo social	Peticion de Practica Empresarial en IDARTES	SUB ADMINISTRATIVA	16/08/16	25/08/16	VENCIDO	26/08/16
DERECHO DE PETICIÓN	12/08/16	Rosana Gaitan Alarcon	rosanagaitan@gmail.com	Pago de honorarios	informacion de sus	SUB ADMINISTRATIVA	16/08/16	25/08/16	VENCIDO	07/09/16
DERECHO DE PETICIÓN	19/08/16	Maria Camila Vasquez	teatrostoriosdesan Jorge@gmail.com	Teatro San Jorge	Solicita informacion visita San Jorge	SUB ADMINISTRATIVA	22/08/16	01/09/16	VENCIDO	29/08/16
DERECHO DE PETICIÓN	04/08/16	Sintraidartes		Informacion de Supervisores	Solicitud Sintraidartes	SUB ADMINISTRATIVA	04/08/16	17/08/16	VENCIDO	23/08/16
DERECHO DE PETICIÓN	31/08/16	Maria Camila Vasquez	teatrostoriosdesan Jorge@gmail.com	Teatro San Jorge	Solicita informacion visita San Jorge	SUB ADMINISTRATIVA	31/08/16	13/09/16	VENCIDO	05/09/16

Respuesta:

Teniendo en cuenta que, como se ha señalado en diversas oportunidades, la base de datos en excel es un mecanismo de autocontrol, el mismo se ha diseñado de forma tal que sea compatible con el SDQS, como es de su conocimiento éste sistema resta dos días a todos los requerimientos para que el área de atención al ciudadano pueda contar con dos días, uno que será para el ingreso, clasificación y envío del requerimiento al área competente y otro que será para el cierre del requerimiento. Por lo anterior, no se ha formalizado tal documento, pues es un documento de consulta y seguimiento propio del área y que está en constantes cambios con el fin de mejora, pues como se puede verificar en los controlés de los diferentes meses, se han ido reestructurando y afinando.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

El equipo auditor comprende que el área de Atención al Ciudadano utilice el archivo en Excel como una herramienta de autocontrol, sin embargo para que sea efectiva, es importante que se ajuste de manera tal que le permita detectar cuando un requerimiento este por vencerse o se encuentre ya vencido. Se recomienda desde el área de Control Interno, se trabaje junto con el área de Sistemas en el ajuste de dicha herramienta y así se tenga información más precisa. Teniendo en cuenta esto, la anterior observación se debe incorporar al



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

Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 10.3: Se evidencia que gran parte de las PQR'S que se responden en el mes siguiente, no se les adelanta control por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, al realizar las verificaciones estas se encuentran como **PENDIENTES**, es importante fortalecer el control con el fin de que la herramienta genere reportes de información acordes con la realidad.

Respuesta:

Se reitera que el documento en excel, es un mecanismo de autocontrol, por ello existen situaciones como la que se describe anteriormente, en donde se dejan algunos requerimientos como "PENDIENTES", no obstante ello no implica que no se hiciera seguimiento, como se explicó anteriormente el documento ha estado en constantes reestructuraciones y una de ellas fue que lo que se contesta extemporáneo antes aparecía como "PENDIENTE" ahora aparece como "VENCIDO", además hay que aclarar que por ejemplo, algunos requerimientos que llegaron en el mes de julio se van a contestar en el mes de agosto y que hasta que no se les dé respuesta estarán en estado "PENDIENTE", pero también es posible que los mismos estuvieran vencidos y tuvieran ese mismo estado.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

Dando alcance a la observación anterior, el equipo auditor observó que hay PQR'S que aunque se les dio respuesta, no se encontró el cierre de dicho requerimiento en el mes en el que se recibió ni en el siguiente mes, por lo tanto solo se identifica que el requerimiento aparentemente continua abierto, aunque este ya haya sido solucionado por medio de la herramienta del SDQS. Aunque esta sea una herramienta de autocontrol, si no se le da el correcto manejo, no será una herramienta eficiente que le brinde al área beneficio alguno. Teniendo en cuenta esto, la anterior observación se debe incorporar al Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 11: Dentro de la revisión realizada en la muestra, se identificaron algunos errores en cuanto a la claridad de la respuesta, generando duplicidad de las PQR'S debido a que el ciudadano no queda conforme con la respuesta.



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

A continuación se resumen algunos casos que reflejan las observaciones indicadas en los párrafos anteriores.

Mes	No. SDQS	Área	Tipo	CALIDAD	Observación
Julio	1229792016	Sub. de las Artes	Derecho de Petición		El numero del ORFEO que se relaciona en el SDQS no corresponde al documento de esta PQR'S, el numero correcto es 20164600035482
Julio	1319512016	Convocatorias	Derecho de Petición		No hay control de los requerimientos que siendo de un mes se responden en el mes siguiente
Julio	1339202016	Convocatorias	Derecho de Petición		No hay control de los requerimientos que siendo de un mes se responden en el mes siguiente
Julio	1329382016	Art. Plásticas	Derecho de Petición		No coincide la fecha de respuesta que aparece en el SDQS vs la fecha de recibido por el peticionario
Julio	1210672016	Convocatorias	Derecho de Petición		Con esta PQR'S son tres las que se han radicado de la misma persona, por lo que se deben dar respuestas con mayor claridad para que el peticionario tenga respuesta de su solicitud al 100%
Agosto	1352882016	Sub. Artes	Derecho de Petición		La información que se relaciona en el cuadro de control del área no corresponde a la consignada en el SDQS, # de ORFEO errado, Fechas de respuesta erradas.
Agosto	1534682016	Sub. Artes	Derecho de Petición		Se debe tener en cuenta la fecha en que el peticionario recibe la información por parte del IDARTES, esta fecha no corresponde con la que aparece en el SDQS
Agosto	1353062016	Jurídica	Derecho de Petición		No se relaciona en el SDQS ni en el cuadro el verdadero numero de radicado de ORFEO, adicional a esto en ORFEO no se encuentra el adjunto el documento final

Respuesta:

No es coherente la observación con el cuadro que se adjunta al informe, pues la observación señala que "se identificaron algunos errores en cuanto a la claridad de la respuesta" y este presunto error solamente es detectado en uno de los ocho requerimientos que se relacionan, los demás hacen referencia a los números de Orfeo que se registran en el control de excel, que según lo señalado por el auditor se encuentran mal registrados, pero que según la verificación realizada no es así, y al parecer existe una confusión, pues el número que se relaciona en el documento de excel es el número radicado de entrada no el de salida, por lo anterior y si existe algún tipo de duda respecto del proceso, agradeceríamos se haga el requerimiento al área para las aclaraciones que se consideren, pues tal situación nunca se consultó a los funcionarios de la oficina, como tampoco se solicitó aclaración por parte del auditor.

En cuanto al requerimiento 1210672016, que es el único que se relaciona por presuntos errores en la claridad de la respuesta, se informa que al ciudadano se le ha indicado las tres veces que ha presentado solicitudes, que su novela no fue recibida por el IDARTES, que la radicación que realizaron fue errónea, razón por la cual su propuesta no fue evaluada, se radicó en el ministerio de cultura, sin embargo el insiste en solicitar respuesta a algo que nunca ingreso a la entidad, en vista de lo anterior, solicito respetuosamente se aclare en estos caso que se debe realizar por parte de la entidad, más allá de señalar la imposibilidad de contestar positivamente



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

su solicitud, es importante recordar que en algunas ocasiones las peticiones repetitivas no sólo se debe a una mala o incompleta respuesta, sino a peticionarios temerarios que a pesar de que se les haya entregado una respuesta coherente con la petición y con la competencia de la entidad, deciden interponer constantes requerimientos.

En relación con los requerimientos No 1319512016 y 1339202016, los mismos se encuentran contestados en el siguiente mes, no obstante no es claro en que afecta ello, pues las peticiones fueron contestadas dentro de los términos de ley, en cuanto al control, se lleva en el mismo cuadro de excel del mes al que ingresa el requerimiento, por lo que se solicita claridad en cuanto a la irregularidad que ello implica, pues es frecuente que los requerimientos que llegan a final de un mes se responden a comienzos del siguiente.

Respecto de los demás requerimientos se solicita se clarifique en que consiste la irregularidad, ya que los mismos se encuentran contestados en los tiempos de Ley y tienen los números de radicado de Orfeo relacionados tanto en el control como en el SDQS de manera correcta, se reitera que el número de Orfeo que se relaciona en el control de excel es el de ingreso de la petición, no el de respuesta.

Conclusión:

La claridad con la que se envían las respuestas a los peticionarios es clave para reducir el número de peticiones que es recibido en el instituto, al no tener una respuesta clara y a tiempo, el peticionario continuará enviando PQR'S al instituto. Por lo anterior, es importante que el área de Atención continúe con su labor de acuerdo como lo establece el Manual de Atención al Ciudadano Código: **6AP-GATU-MAN** en el numeral 1.2. (...) *"Será responsabilidad del equipo de atención al ciudadano realizar seguimientos y controlar el cumplimiento de políticas, y la ejecución de los procedimientos y de los mecanismos establecidos por la Institución en este tema. El aplicativo institucional será la base para la recopilación, consolidación y análisis de la información relacionada con la atención en las diferentes solicitudes, quejas, reclamos; por ende, es una responsabilidad compartida su adecuada utilización y el registro de la información."*

Así mismo, se evidenció que gran parte de las diferencias en los tiempos que se miden de las respuestas enviadas a los ciudadanos está en no tener presente el día en el que el peticionario recibe respuesta por parte del instituto, por eso mencionamos la importancia de asignar correctamente el número de ORFEO en el SDQS y en el cuadro de control con el que se responde. Desde el área de Control Interno es recomendable que a pesar que la herramienta utilizada para



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

realizar el control de los requerimientos sea producto del autocontrol del área este debe contener información al día con el fin de que cumpla su función de controlar y apoyar en la generación de reportes. Es importante aclarar que no se está indicando en la observación la respuesta de los requerimiento por fuera de los tiempos, la observación esta direccionada al manejo de la herramienta utilizada por el área de atención al ciudadano. De acuerdo con esto la observación deberá incorporarse en el Plan de Mejoramiento por Procesos.

OBSERVACIÓN 11.1: Se identifica que algunos de los requerimientos no relacionan correctamente el número de ORFEO con el que se le da respuesta al ciudadano, al realizar la verificación en ORFEO nos encontramos con que se digitalizan documentos preliminares, no el oficio final que se le entrega al ciudadano.

Respuesta:

Como se señaló en la observación que precede, al parecer existe una confusión, pues el número que se relaciona en el documento de excel es el número radicado de entrada no el de salida, por lo anterior y si existe algún tipo de duda respecto del proceso, agradeceríamos se haga el requerimiento al área para las aclaraciones que se consideren, pues tal situación nunca se consultó a los funcionarios de la oficina, como tampoco se solicitó aclaración por parte del auditor.

En lo que respecta a la digitalización de los documentos en Orfeo, se debe aclarar que la responsabilidad de la oficina de atención al ciudadano es sobre el SDQS, no sobre el Orfeo, los documentos que se suben al SDQS como respuesta, son los que escanean las áreas y adjuntan a las proyecciones de sus respuestas, más no corresponde a la oficina de atención al ciudadano bajar las imágenes digitalizadas del Orfeo, para hacer más claro el tema me permito informar cual es el proceso para la respuesta de peticiones en físico:

El área competente de dar respuesta realiza el documento por el sistema Orfeo, lo imprime y hace firmar por el funcionario a quien corresponda, una vez firmado lo escanea y proyecta la respuesta por SDQS para que la oficina de atención al ciudadano cierre definitivamente el requerimiento, una vez realizado ello, llevan el documento a correspondencia para que ellos realicen el correspondiente envío y digitalicen el documento, se recomienda subir el documento al SDQS antes de la entrega en correspondencia, ya que allí solamente digitalizan la imagen una vez llega con el recibido del ciudadano, lo que puede tomar de 2 a 5 días y de no subir la respuesta al SDQS en tiempo, nos encontraremos frente a vencimientos en el sistema.



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

Como se colige de lo anterior, el área de atención al ciudadano no interviene dentro del proceso de digitalización del documento en Orfeo, ni obtiene las respuestas de ese sistema directamente, las respuestas vienen del área competente y son ellos mismos quienes deben llevarla a digitalización al área de correspondencia, no es claro entonces porque tal observación, si el tema se sale completamente de la esfera de competencia del proceso auditado, no es viable que se le endilgue al proceso la responsabilidad por las tareas que debe desarrollar cada una de las áreas, cuando lo que corresponde a atención al ciudadano es verificar que las respuestas que se ingresen al SDQS sean de fondo, en tiempo y se encuentren debidamente suscritas por el funcionario competente, tarea que se ha venido realizando juiciosamente.

Se solicita levantar la observación, por cuanto la misma es desvirtuada con lo anteriormente expuesto.

Conclusión:

En el archivo que se anexa al presente informe de la auditoría se observa mediante imágenes un ejemplo de la asignación errada en el número de radico de ORFEO, el cual es importante ya que con este, cualquier ente de control o persona interesada en verificar el cumplimiento de las PQR'S podrá consultar de forma efectiva cada requerimiento.

En cuanto a la digitalización del documento en donde final en donde se observe el recibido por parte del ciudadano, se entiende que no hace parte de las funciones del área de atención al ciudadano, sin embargo el procedimiento se relacionada con otros procesos como el de Gestión Documental, proceso al cual se le informara la presente observación con el fin de que adelante las acciones que correspondan. Por lo anteriormente descrito la observación se mantendrá y es necesario se incorpore la observación al Plan de Mejoramiento del proceso.

7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

Se verifica la asistencia y participación del funcionario encargado del proceso de



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

atención al usuario en las reuniones, actividades y eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, así como la adopción de medidas sugeridas por esta red. Durante este año se ha asistido a dos clases de reuniones una de ellas es con los Nodos las cuales se realizan con mayor frecuencia que con la Red Distrital, las cuales se realizan aproximadamente cada 4 meses. Es importante la asistencia a todas las reuniones de programadas por la Veeduría Distrital del coordinador, debido a que se hace énfasis en que la asistencia a estas reuniones debe ser del ***“funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital”***

Cordial Saludo,



NÉSTOR FERNANDO AVELLA
Asesor de Control Interno

Elaboro: Aurora Camila Crespo – Contratista Control Interno
Proyecto: Aurora Camila Crespo – Contratista Control Interno