



Bogotá D.C, viernes 16 de septiembre de 2022

PARA: CARLOS MAURICIO GALEANO VARGAS
Director General (E)

DE: MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA
Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-primer semestre 2022.

Cordial saludo Carlos Mauricio.

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2022 del Instituto Distrital de las Artes y en cumplimiento del Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento, que deben desempeñar las oficinas de control interno o quien haga sus veces, así como el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se remite el informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-primer semestre 2022.

A continuación, se relacionan las conclusiones y recomendaciones que, al ser implementadas, esperamos contribuyan a la mejora institucional.

Conclusiones:

- Tanto para los términos establecidos con la emergencia sanitaria como en su modificación del 17 de mayo de 2022 mediante la ley 2207 de 2022, el 100% de las peticiones recibidas fueron contestadas cumpliendo con los términos de oportunidad.
- Todas las peticiones fueron tramitadas de conformidad con el procedimiento: Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código: GSC-PD-01.
- Se evidencia el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 al realizarse la publicación mensual de informes de peticiones en la página web. <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania>, mostrando sus canales, tipologías y tiempo de respuesta, siendo la información consistente y coherente, así mismo, el registrado de informes de PQRS a la veeduría distrital.
- En el seguimiento a quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al primer semestre de 2022, se verifica que 2.524 peticiones presentadas fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, adicionalmente 689 peticiones fueron tramitadas directamente por Orfeo.





- Se resalta la fortaleza que tiene el proceso de relacionamiento con la ciudadanía al responder 1.299 peticiones en un término inferior a 5 días con su equipo de trabajo de 7 personas, en su mayoría las respuestas tratan sobre las convocatorias y el subtema peticiones para asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE.

Recomendaciones:

1. Se reitera del anterior informe semestral, revisar la posibilidad de implementar desarrollos tecnológicos para generar las certificaciones de contratos sin tener que radicar este tipo de petición, pues en este semestre se solicitaron 600, de las cuales se registran en Orfeo 593 y en el reporte preventivo 7, por lo cual se recomienda revisar las razones por las cuales el registro no se encuentra unificado en un mismo instrumento.
2. Con el fin de disminuir las peticiones relacionadas con asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE, se recomienda estudiar la posibilidad de incluir los temas recurrentes de estas consultas en el módulo de preguntas frecuentes del Instituto.
3. Para garantizar la trazabilidad del ciclo de las peticiones en Orfeo, desde su entrada hasta su respuesta oportuna, se recomienda asociar y/o cargar el radicado de respuesta a cada petición en este aplicativo. Lo anterior, teniendo en cuenta que se evidenciaron los radicados de Orfeo No.20224500028802, No.20224500029382 y No.20224500034132 del Planetario de Bogotá, sin documento de respuesta asociado. Si bien esto no significa fallas en la oportunidad de respuesta, la trazabilidad del documento no se ve reflejada.
4. Se reitera del anterior informe semestral la necesidad de generar un informe específico dirigido a las unidades de gestión, en donde se hayan presentado las mayores cantidades de quejas y reclamos con su respectivo seguimiento, con el fin que se analice esta información para la mejora de sus procesos.
5. En los documentos asociados al proceso de Gestión y Relacionamiento con la Ciudadanía, se recomienda analizar la pertinencia de estandarizar el nombre del proceso, debido a que no son homogéneos.

Por medio del sistema Orfeo, se informa del presente radicado a la Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de las Artes, Subdirección de Equipamientos Culturales, Subdirección de Formación Artística y Área de Comunicaciones.

Cordialmente,



Documento 20221300418173 firmado electrónicamente por:


MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 16-09-2022 11:31:09

Anexos: 1 folios



890743ec3d26509dd00250d2e80c46bd56171171cb6d5864fbc7e8e030bb28c

Código de Verificación CV: 87afa Comprobar desde:

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Fecha: 28/04/2021
		Versión: 1
		Página: 1 de 20

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
PRIMER SEMESTRE 2022**

ÁREA DE CONTROL INTERNO


INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

**BOGOTÁ D.C.
SEPTIEMBRE DE 2022**



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	6
7. CONCLUSIONES	19
8. RECOMENDACIONES	19

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 3 de 20

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento, que deben desempeñar las Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces y del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se debe realizar seguimiento semestral a la gestión de las quejas, sugerencias y reclamos - PQRS, presentadas por los ciudadanos ante la entidad, con el fin de presentar a la administración de la entidad el balance de la gestión realizada, documentando las observaciones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna y a la satisfacción de los peticionarios.

1. OBJETIVO


Verificar que la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES a las peticiones presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2022, a través de los diferentes canales de atención, se haya realizado de acuerdo con las normas vigentes asociadas a la gestión de las peticiones.

2. ALCANCE


El presente seguimiento se realiza a la gestión de las PQRS recibidas por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

3. NORMATIVIDAD

- **Constitución Política de Colombia.** Art 23.
- **Ley 1474 de 2011** del Congreso de Colombia *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 4 de 20

- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Ley 2207 de 2022** del Congreso de Colombia: Esta ley busca modificar el Decreto Legislativo 491 de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.
- **Decreto 371 de 2010.** del distrito *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”.*
- **Decreto 847 de 2019** de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“Por medio de la cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.*
- **Decreto 417 de 2020.** Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social, Ecológica en todo el territorio Nacional.
- **Decreto 491 de 2020** de la Presidencia de la república de Colombia *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.*
- **Decreto 293 de 2021.** Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1913 de 2021** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021, 738 y 1315 de 2021”.*
- **Directiva 015 de 2015** de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.


	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 5 de 20

- **Directiva 08 de 2021.** Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.
- **Circular 11 de 2020 de la Veeduría Distrital.** Alertas tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales-articulación áreas de comunicaciones.
- **Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía,** identificado con el código GSC-PD-01 del 2 de junio de 2021, que tiene por objetivo: *“Atender y recibir las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –Bogotá te escucha - y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo) garantizando el tratamiento completamente en línea, en tiempo real, optimizando el uso del papel, cuya respuesta sea clara, precisa, respetuosa, concreta y veraz”.*

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del seguimiento, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones que se encuentran registradas en el instrumento de Excel denominado “Reporte preventivo de gestión 2022 – Ajustado” suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, página web Bogotá te escucha: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/pagina> web IDARTES: <https://www.idartes.gov.co/es> y aplicativo de gestión documental Orfeo.

El análisis cualitativo se realizó por medio de una muestra. Para la determinación de esta, se utilizó el aplicativo para el *Cálculo de muestreo aleatorio simple* que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría 2015. <http://www.funcionpublica.gov.co/guias> (ver Gráfica 1)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 6 de 20

Gráfica 1. Tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Instituto Distrital de las Artes
Sujeto ó Punto de Control:	Gestion y Relacionamiento con la Ciudadanía
Cálculo de la muestra para:	Seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos I semestre 2023
Período Evaluado:	1 enero a 30 junio de 2022
Preparado por:	Carlos E. Trujillo Espinosa
Fecha:	ago-22
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	3.213
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	24
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: Caja de herramientas de la guía de auditoría 2015 <http://www.funcionpublica.gov.co/guias>

5. RESULTADOS

Se analizó la información reportada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, el Sistema de Gestión documental ORFEO, los informes publicados por la Subdirección Administrativa y financiera <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pgrds> y el Reporte preventivo de gestión 2022 en Excel.

- **Canales de recepción**

Durante el primer semestre de 2022, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES recibió un total de 3.213 peticiones que fueron gestionadas a través de (9) canales definidos para su recepción.

La Tabla 1 muestra el total de las peticiones de acuerdo con su canal de recepción.



Tabla 1. Total de peticiones distribuidas por canales de recepción

Canal	Cantidad	Distribución
EMAIL	1.344	41,8%
ORFEO	689	21,4%
REDES SOCIALES - CHAT	397	12,4%
PRESENCIAL	266	8,3%
WEB	236	7,3%
TELEFÓNICO	153	4,8%
ESCRITO	108	3,4%
BUZÓN	16	0,5%
REDES SOCIALES	4	0,1%
Total	3.213	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo de gestión 2022 – Ajustado.

En el primer semestre de 2022, el canal de recepción oficial más utilizado fue el correo electrónico con 1.344 (42%) peticiones, el segundo lugar, corresponde a las solicitudes de certificación radicadas directamente en Orfeo con 689 peticiones (21%), el chat de redes sociales con 397 peticiones (12%) corresponde al tercer lugar y de forma presencial se recibieron 266 (8%) requerimientos.

- **Tipologías de las peticiones**

Con respecto al tipo de petición, el reporte preventivo 2022 evidencia que las peticiones más representativas corresponden a solicitudes de información con 63% del total (2.024 peticiones). En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición con 34% del total (1.108 solicitudes). La tipología de peticiones para el primer semestre de 2022 se detalla en la siguiente tabla:


	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 8 de 20

Tabla 2. Total de peticiones distribuidas por tipología

Tipo de Petición	Cantidad	Distribución
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2.024	63%
DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	1.108	34%
RECLAMO	23	1%
DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	23	1%
FELICITACIÓN	20	1%
SOLICITUD DE COPIAS	5	0%
SUGERENCIA	4	0%
QUEJA	4	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	0%
CONSULTA	1	0%
Total	3.213	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo. de gestión 2022 – Ajustado

- **Temas de las peticiones**

Durante el período comprendido entre el 01/01/2022 al 30/06/2022 la mayor cantidad de peticiones presentadas están relacionadas con las convocatorias realizadas por el Instituto, 984 del total (31%), seguidas de la solicitud de certificaciones con 746 (23%), continúa la solicitud de recursos físicos con 462 peticiones (14%). A continuación, se presenta el detalle de peticiones por temas. (Tabla 3).

Cabe destacar que, para el tema Convocatorias, la ciudadanía presentó la mayor cantidad de peticiones para asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE (693 peticiones correspondientes al 70%). También se evidencian 152 peticiones (15%) donde se presentan inconformidades y reclamos de otras convocatorias (NO PDE). (Tabla 4).


	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 9 de 20

Tabla 3. Temas de las peticiones


Tema	Cantidad	Distribución
CONVOCATORIAS	984	31%
CERTIFICACIONES	746	23%
RECURSOS FÍSICOS	462	14%
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	414	13%
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	123	4%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	90	3%
GESTIÓN LECTURA Y BIBLIOTECAS	79	2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	77	2%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	74	2%
ESPACIO PUBLICO	62	2%
TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA	43	1%
ASUNTOS JURÍDICOS	34	1%
POBLACIONES	11	0%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	7	0%
EMERGENCIA COVID 19	5	0%
DEFENSOR A LA CIUDADANÍA	1	0%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1	0%
Total	3.213	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo de gestión 2022 – Ajustado

Tabla 4. Peticiones sobre Convocatorias por subtema

Subtema de Convocatorias	Cantidad	Distribución
ASESORÍAS SOBRE PDE	693	70%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	152	15%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL I	72	7%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACI	60	6%
REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE	4	0%
ASESORÍAS SOBRE PDE44614	1	0%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)4464	1	0%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)4457	1	0%
Total	984	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 10 de 20

- **Asignación por dependencias / áreas**

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento en la asignación de peticiones hacia las distintas dependencias / áreas del instituto:

Tabla 5. Asignación de petición por dependencias / áreas

Dependencia Área	Cantidad	Distribución
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1.306	41%
OFICINA ASESORA JURIDICA	612	19%
AREA DE CONVOCATORIAS	251	8%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	168	5%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	166	5%
GERENCIA DE MUSICA	135	4%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	85	3%
GERENCIA DE LITERATURA	82	3%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	80	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	67	2%
PLANETARIO DE BOGOTA	39	1%
DIRECCION GENERAL	33	1%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	32	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	25	1%
PROGRAMA CREA	23	1%
GERENCIA DE DANZA	20	1%
TRASLADO POR COMPETENCIA	43	1%
PROYECTO NIDOS	14	0%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	0%
TALENTO HUMANO	6	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	0%
AREA DE PRODUCCION	4	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0%
GERENCIA DE LAS ARTES PLASTICAS	1	0%
Total	3.213	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo de gestión 2022 – Ajustado.

La Tabla 5 muestra que 41% de las peticiones (1.306), son contestadas por el proceso de relacionamiento con la ciudadanía, el cual, para realizar esta labor cuenta con 7 personas.


	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 11 de 20

Tabla 6. Tipología peticiones respondidas por el proceso Relacionamiento con la Ciudadanía.

Tema	Cantidad	Distribución
CONVOCATORIAS	669	51%
RECURSOS FÍSICOS	311	24%
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	202	15%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	65	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	19	1%
FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	18	1%
GESTIÓN LECTURA Y BIBLIOTECAS	11	1%
CERTIFICACIONES	4	0%
ESPACIO PUBLICO	2	0%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	2	0%
SERVICIO A LA CIUDADANÍA	1	0%
ASUNTOS JURÍDICOS	1	0%
POBLACIONES	1	0%
Total	1.306	100%

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo de gestión 2022 – Ajustado.

Dentro de las peticiones respondidas por el proceso Relacionamiento con la Ciudadanía, el 90% se concentra en tres principales temas: Convocatorias con 669 peticiones (51%), Recursos Físicos con 311 peticiones (24%) y Educación y Formación con 202 peticiones (15%).

- **Oportunidad de la respuesta**

A continuación, en la Tabla 7, se presenta el detalle de la oportunidad de las respuestas (en días hábiles) en todas las dependencias / áreas respecto de los términos vigentes por tipo de petición.




Tabla 7. Peticiones con término de respuesta de 30 días

Dependencia Área	1 a 5	6 a 10	10 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	Total General
GERENCIA DE MUSICA	17	38	25	37	9	9	135
PLANETARIO DE BOGOTA	4	3	13	10	3	6	39
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	6	14	24	22	9	5	80
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	17	58	54	26	8	5	168
AREA DE CONVOCATORIAS	86	84	52	18	9	2	251
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	16	32	19	12	4	2	85
GERENCIA DE DANZA	7	6	4	2		1	20
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	4	12	7	7	1	1	32
OFICINA ASESORA JURIDICA	343	222	40	6		1	612
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	19	26	13	7	1	1	67
AREA DE PRODUCCION	1		3				4
DIRECCION GENERAL	15	11	6	1			33
TRASLADO DE PETICION POR COMPETENCIA	43						43
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	18	5	2				25
GERENCIA DE LAS ARTES PLASTICAS				1			1
GERENCIA DE LITERATURA	45	20	17				82
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2	1		1		5
OFICINA DE CONTROL INTERNO							
DISCIPLINARIO	2	1					3
PROGRAMA CREA	3	5	9	6			23
PROYECTO NIDOS	11	2	1				14
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1.299	4		1	2		1.306
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	2	4	2			13
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	76	65	25				166
TALENTO HUMANO	1	5					6
Total	2.039	617	319	158	47	33	3.213

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo.

De acuerdo con la anterior tabla, el IDARTES contestó la mayor parte de las peticiones (2.656 peticiones correspondiente al 83%) en un término de 1 a 10 días hábiles y un total de 557 peticiones, correspondiente al 17%, fueron contestadas en un término entre

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 13 de 20

16 a 30 días hábiles.

Así mismo, se puede evidenciar que las áreas de Gerencia de Música, Convocatorias, Planetario y Gerencia de las Artes Audiovisuales fueron las dependencias / áreas con más peticiones atendidas entre 26 y 30 días hábiles.

Son verificadas las alertas preventivas de las peticiones próximas a vencer realizadas por la Subdirección Administrativa y Financiera del 27 de junio al Área de Convocatorias, del 8 de junio al Planetario de Bogotá y del 16 de mayo a la Gerencia de Música.

- **Calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía**

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la verificación efectuada a la calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía de la muestra seleccionada de peticiones:

Tabla 8. Calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía.

ÍTEM	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO/ FECHA HORA	VERIFICACIÓN
1	904382022	Derecho de petición particular	Gerencia de Artes Plásticas	20224500018832 2022-03-08 15:53:14	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 30 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
2	1070972022	Reclamo	Subdirección de Artes	20224500021572 2022-03-16 14:40:20	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 28 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
3	1106042022	Derecho de petición interés particular.	Subdirección de Artes	20224500022252 2022-03-18 07:47:14	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 23 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.



ÍTEM	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO/ FECHA HORA	VERIFICACIÓN
4	438832022	Solicitud de información	Área de comunicaciones	20224500010212 2022-02-07 15:25:16	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 30 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
5	1568092022	Derecho de petición interés particular.	Gerencia de Música	20224500031512 2022-04-21 14:51:11	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 29 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
6	165972022	Solicitud de información.	Gerencia de Música	20224500033912 2022-04-29 16:30:17	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 14 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
7	526022022	Solicitud de información.	Convocatorias	20224500012072 2022-02-14 08:32:46	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 6 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
8	1416342022	Derecho de petición interés particular.	Convocatorias	20224500028142 2022-04-08 06:59:26	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 5 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
9	2380802022	Queja	Relacionamiento con la ciudadanía.	20224500035312	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 2 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
10	1450902022	Reclamo	Planetario de Bogotá	20224500028802 2022-05-05 09:59:03	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 17 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
11	1474472022	Reclamo	Planetario de Bogotá	20224500029382 2022-04-12 14:52:28	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 27 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.



ÍTEM	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO/ FECHA HORA	VERIFICACIÓN
12	1698682022	Reclamo	Planetario de Bogotá	20224500034132 2022-05-02 11:40:15	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 28 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
13	1691482022	Reclamo	Subdirección de Artes	20224500034092 2022-05-02 11:40:15	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 11 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
14	1900762022	Reclamo	Planetario de Bogotá	20224500038952 2022-05-16 14:11:47	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 14 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
15	1465282022	Solicitud de información	Convocatorias	20224500029042 2022-04-12 08:49:56	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 15 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
16	653222022	Solicitud de información	Gerencia de Literatura	20224500014612 2022-02-22 07:37:09	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 7 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
17	1696732022	Derecho de petición interés particular	Subdirección de Equipamientos	20224500034112 2022-05-02 10:54:34	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 9 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
18	1929272022	Derecho de petición interés particular	Convocatorias	20224500039802 2022-05-18 09:36:08	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 12 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
19	1981932022	Solicitud de información	Subdirección Administrativa y Financiera	20224600040222	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 8 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.




ÍTEM	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO/ FECHA HORA	VERIFICACIÓN
20	1929912022	Solicitud de información	Convocatorias	N/A 18/05/2022	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 1 día. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
21	2447852022	Derecho de petición interés particular	Convocatorias	20224600053962 2022-06-30 12:32:20	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 13 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
22	2250702022	Derecho de petición interés particular	Gerencia de Artes Plásticas	20224500047962 2022-06-12 20:55:31	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 12 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
23	2158282022	Reclamo	Subdirección de Artes	20224500045332 2022-06-03 12:21:20	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 12 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.
24	2380802022	Queja	Subdirección de Formación Artística	20224500052072 2022-06-23 14:56:35	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, específicamente de 8 días. La respuesta ofrecida muestra oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo, el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión documental-ORFEO

• Verificación del Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

- El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que: “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*”

Frente al cumplimiento de esta normatividad el Instituto Distrital de las Artes cuenta con en el proceso estratégico de la entidad: Gestión de relacionamiento con la ciudadanía, el cual tiene por objetivo: “Garantizar a la ciudadanía y demás partes interesadas el acceso oportuno, cálido y de calidad a la información, trámites y servicios que ofrece el IDARTES, a través de los distintos canales de

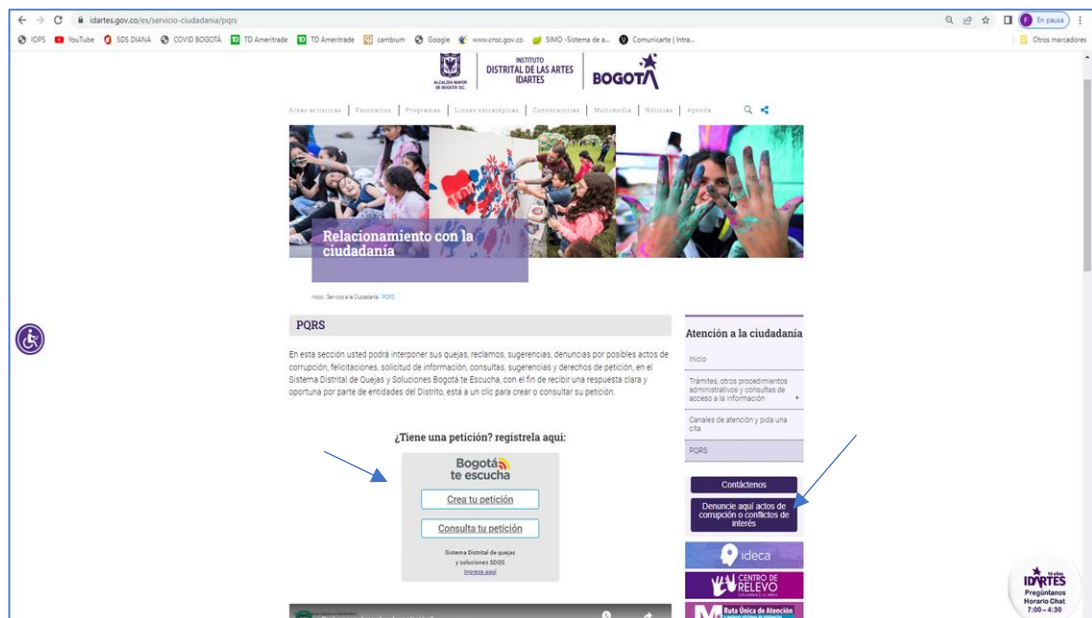
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 17 de 20

relacionamiento con la ciudadanía en los términos previstos por la normatividad vigente.”, el cual fue actualizado el 22/01/2022 y tiene como responsable a la Subdirección Administrativa y Financiera. No obstante, el objetivo de la caracterización es diferente al relacionado en el mapa de riesgos gestión por procesos del Instituto Distrital de las Artes –IDARTES actualizado el primer trimestre de 2022.


- *También el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:” Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.*

En la página web de la entidad se evidencia el funcionamiento de un ícono que permite el acceso directo al ciudadano al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Gráfica 2. Micrositio Relacionamiento con la Ciudadanía



Se evidencia ícono al finalizar la página web de la entidad denominado: DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN / GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 18 de 20

- **Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.**

Durante el período se presentó una (1) petición relacionada con posibles actos de corrupción el día 15/03/2022 la cual fue direccionada a la Oficina de Control Disciplinario Interno en conformidad con la actividad 5 del procedimiento: Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, Código: GSC-PD-01, dando de esta forma cumplimiento a lo establecido en la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá que en lo pertinente señala: “...b) *Establecer un procedimiento administrativo para que el(los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente...*”

- **Verificación del cumplimiento del Decreto 371 de 2010.**


Se verifica el art 3 numeral 3 donde: “*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 verifica la remisión de los informes en el expediente 202240001908700001 de Orfeo, en los cuales se registra el almacenamiento en la página de la Veeduría Distrital y a su vez las comunicaciones recibidas desde la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- **Verificación del Estado de implementación de los lineamientos establecidos en la Directiva 08 de 2021 en materia de atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones**

La Directiva 008 de 2021 en materia de atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones establece:

Para el control del cumplimiento de los términos legales para la atención al

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 19 de 20


ciudadano, la Subdirección Administrativa y Financiera registra la totalidad de las peticiones en la base denominada: base de datos reporte preventivo, lo que permite llevar un control de los términos. Así mismo, permanentemente generan alertas a las unidades de gestión con las peticiones que están próximas a vencer por medio de correo electrónico.

7. CONCLUSIONES

- Tanto para los términos establecidos con la emergencia sanitaria como en su modificación del 17 de mayo de 2022 mediante la ley 2207 de 2022, el 100% de las peticiones recibidas fueron contestadas cumpliendo con los términos de oportunidad.
- Todas las peticiones fueron tramitadas de conformidad con el procedimiento: Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía código: GSC-PD-01.
- Se evidencia el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 al realizarse la publicación mensual de informes de peticiones en la página web. <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania>, mostrando sus canales, tipologías y tiempo de respuesta, siendo la información consistente y coherente, así mismo, el registrado de informes de PQRS a la veeduría distrital.
- En el seguimiento a quejas, sugerencias y reclamos correspondiente al primer semestre de 2022, se verifica que 2.524 peticiones presentadas fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, adicionalmente 689 peticiones fueron tramitadas por Orfeo.
- Se resalta la fortaleza que tiene el proceso de relacionamiento con la ciudadanía al responder 1.299 peticiones en un término inferior a 5 días, con su equipo de trabajo de 7 personas, en su mayoría las respuestas tratan sobre las convocatorias y el subtema peticiones para asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE.

8. RECOMENDACIONES

1. Se reitera del anterior informe semestral, revisar la posibilidad de implementar desarrollos tecnológicos para generar las certificaciones de contratos sin tener que radicar este tipo de petición, pues en este semestre se solicitaron 600, de

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 20 de 20

las cuales se registran en Orfeo 593 y en el reporte preventivo 7, por lo cual se recomienda revisar las razones por las cuales el registro no se encuentra unificado en un mismo instrumento.

2. Con el fin de disminuir las peticiones relacionadas con asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE, se recomienda estudiar la posibilidad de incluir los temas recurrentes de estas consultas en el módulo de preguntas frecuentes del Instituto.
3. Para garantizar la trazabilidad del ciclo de las peticiones en Orfeo, desde su entrada hasta su respuesta oportuna, se recomienda asociar y/o cargar el radicado de respuesta a cada petición en este aplicativo. Lo anterior, teniendo en cuenta que se evidenciaron los radicados de Orfeo No.20224500028802, No.20224500029382 y No.20224500034132 del Planetario de Bogotá, sin documento de respuesta asociado. Si bien esto no significa fallas en la oportunidad de respuesta, la trazabilidad del documento no se ve reflejada.
4. Se reitera del anterior informe semestral la necesidad de generar un informe específico dirigido a las unidades de gestión, en donde se hayan presentado las mayores cantidades de quejas y reclamos con su respectivo seguimiento, con el fin que incorporen esta información para la mejora de sus procesos.
5. En los documentos asociados al proceso de Gestión y Relacionamiento con la Ciudadanía, se recomienda analizar la pertinencia de estandarizar el nombre del proceso, debido a que no son homogéneos.

Elaboró	Aprobó
Carlos Eduardo Trujillo Espinosa Contratista Área de Control Interno	María del Pilar Duarte Fontecha Asesora de Control Interno