



Bogotá D.C, miércoles 06 de marzo de 2024

PARA: MARÍA CLAUDIA PARIAS DURÁN
Directora General

DE: MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA
Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2023.

Cordial saludo Directora

En consideración a las actividades establecidas en el Plan Anual de Auditoría 2024, aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento del Área de Control Interno, remito el informe del asunto.

Resultados:

Se analizó la información reportada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha, los informes publicados por la Subdirección Administrativa y Financiera y el instrumento de Excel, proporcionado por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía a 31 de diciembre de 2023, en la que se registran 2195 PQRSD.

Se identificaron dos oportunidades de mejora, para ser analizadas por parte de los procesos responsables y de esta manera generen las acciones que consideren pertinentes para la mejora institucional.

- Realizada la revisión en el sistema Orfeo en la cual se encuentra la descripción “solicitud certificación del contrato” se evidenció que existen aproximadamente 1404 radicados por el grupo de gestión documental como solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, y de acuerdo con la información registrada en el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, se observa que sólo se ingresó una solicitud, lo que da lugar a inexactitud en la información de radicados recibidos en la entidad por parte de las dos dependencias.
- Es pertinente indicar que una vez verificado el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GRS-PD-01 del 18 de diciembre de 2023 versión 5, se establece el seguimiento a las peticiones entre autoridades, revisando el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía no se encuentran relacionadas las peticiones que ingresan de otras autoridades lo cual afecta lo establecido en el procedimiento.



A continuación, se detalla una observación realizada por el equipo de control interno y el posible responsable.

| RESUMEN OBSERVACIONES | | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|
| # OBSERVACIÓN | DESCRIPCIÓN | POSIBLE RESPONSABLE |
| 1 | Se observa inconsistencia en las fechas de respuesta y de radicación en 16 peticiones, registradas en el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el cual realizan el seguimiento y control de las PQRS y remitido al Área de Control Interno, comparado con los sistemas oficiales Bogotá te escucha y Orfeo. | Relacionamiento con la ciudadanía |

RECOMENDACIÓN

- Establecer puntos de control efectivos, preferiblemente automatizados para la elaboración de bases de datos con el fin de asegurar la exactitud de la información, reportada en los sistemas oficiales Bogotá te escucha y Orfeo.
- Articular las Áreas de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión Documental con el fin de tener una sola información respecto de las PQRS que ingresan a la entidad y definir controles necesarios para superar las deficiencias encontradas.
- Implementar controles efectivos que aseguren el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 30. Peticiones entre autoridades de la Ley 1755 de 2015 y hacer seguimiento a las peticiones generadas por las entidades.

Atentamente,

Copia: Andrés Felipe Albarracín Rodríguez- Subdirector Administrativo y Financiero

Documento 20241300155353 firmado electrónicamente por:

MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 06-03-2024 14:50:16

Revisó: HEIDY KAREN PORTILLA TORRES - Contratista - Área de Control Interno

Anexos: 1 folios





INSTITUTO DISTRITAL
DE LAS ARTES
IDARTES



Radicado: **20241300155353**

Fecha: 06-03-2024

Pág. 3 de 3

889a8641e50a36dd9097cdcba7c4422bb083f964a4469f2982f3355d38aa8ea9
Codigo de Verificación CV: 1e9c2 Comprobar desde:



| | | |
|---|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 1 de 24 |

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

SEGUNDO SEMESTRE 2023

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

FEBRERO DE 2024

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 2 de 24 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVO..... | 3 |
| 2. ALCANCE..... | 3 |
| 3. NORMATIVIDAD | 3 |
| 4. METODOLOGÍA | 3 |
| 5. RESULTADOS | 6 |
| 6. RESUMEN OBSERVACIONES | 23 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 24 |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 3 de 24 |

INTRODUCCIÓN

El Área de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales de evaluación y seguimiento, contempladas en la Ley 87 de 1993, el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que los reglamentan o complementan, y según lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2024, presenta el siguiente informe respecto al trámite y cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) allegadas a la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2023, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad aplicable.

2. ALCANCE

Verificación, evaluación y cumplimiento a la normatividad aplicable para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes, dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2023.

3. NORMATIVIDAD

Los criterios normativos que fueron tenidos en cuenta para el seguimiento son los siguientes:

- **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”.* Artículo 76.
- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 7 y 14
- **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.
- **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.
- **Decreto 371 de 2010** de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“Por el cual se establecen*

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 4 de 24 |

lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital” Artículos 3,4,5.

- **Decreto 1081 de 2015.** Por el cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República Artículos 2.1.1.3.1.1., 2.1.1.3.1.2., 2.1.1.6.2, 2.1.1.3.1.3., 2.1.1.3.1.4.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- **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 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.
- **Directiva Conjunta 01 de 2021-Secretaría Jurídica Distrital .** Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
- **Directiva 08 de 2021-Alcaldía Mayor de Bogotá.** 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. Numeral 3.
- **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 GRS-PD-01 del 18 de diciembre de 2023 versión 5, que tiene por objetivo: *“Recibir y gestionar las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo garantizando el tratamiento de la misma, ante las unidades de gestión responsables, para emitir una respuesta clara, completa, coherente, oportuna y de calidad”.*

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 5 de 24 |

4. METODOLOGÍA

En el desarrollo de la presente evaluación, se aplicaron métodos de revisión a partir de la información generada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá te escucha”, y remitida mediante radicado radicado: 20244000071743 del 30 de enero de 2024 por la Subdirección Administrativa y Financiera.

Se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se encuentran registradas en el instrumento de Excel alimentado de manera manual por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, en el cual realizan el seguimiento y control de las PQRS y remitido al Área de Control Interno.

Además, se verificó la página web Bogotá te escucha: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/hojaRuta/>, página 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 interna basada en riesgo 2020 V.04. ,[http://www.funcionpublica.gov.co_\(ver Gráfica 1\)](http://www.funcionpublica.gov.co_(ver Gráfica 1))

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 6 de 24 |

| CÁLCULO DE LA MUESTRA | |
|--|---|
| AUDITORÍA: | |
| Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población | |
| Entidad | Instituto Distrital de las Artes |
| Proceso | Seguimiento PQRS |
| Cálculo de la muestra para: | Realizar el seguimiento a la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital de las Artes - Idartes a las peticiones quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2023, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad aplicable |
| Periodo Evaluado: | 1 de julio a 31 de diciembre de 2023. |
| Preparado por: | Heidy Portilla Torres |
| Fecha: | 31/01/2024 |
| Revisado por: | |
| Fecha: | |
| INGRESO DE PARÁMETROS | |
| Tamaño de la Población (N) | 2.195 |
| Error Muestral (E) | 5% |
| Proporción de Éxito (P) | 7% |
| Nivel de Confianza | 80% |
| Nivel de Confianza (Z) (1) | 1,282 |
| TAMAÑO DE LA MUESTRA | |
| Fórmula | 43 |
| Muestra Óptima | 42 |
| <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> | |

Ilustración 1. Caja de herramientas de la guía de auditoría interna basada en riesgo 2020 V.04 <http://www.funcionpublica.gov.co/guias>

5. RESULTADOS

- **Cumplimiento de las normas para el periodo del seguimiento**

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRS, para el periodo comprendido entre el 1 julio al 31 de diciembre de 2023, evidenciando lo siguiente:



| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO |
|-------------------------|--|--|
| <p>Ley 1474 de 2011</p> | <p>“Art. 76. 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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. 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.</p> | <p>La entidad cuenta con un Área de Relacionamiento con la Ciudadanía que se encarga de recibir y tramitar las PQRSD que los ciudadanos formulan.</p> <p>Así mismo el Área de Control Interno dando cumplimiento, semestralmente realiza un informe de seguimiento frente al cumplimiento de las normas vigentes igualmente se publica en el link de transparencia de la página web de la entidad.</p> <p>Se observó que, en la página web, existe el Link de quejas y reclamos, el cual cuenta con fácil acceso para que los ciudadanos https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania.</p>  <p>1.</p> |



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

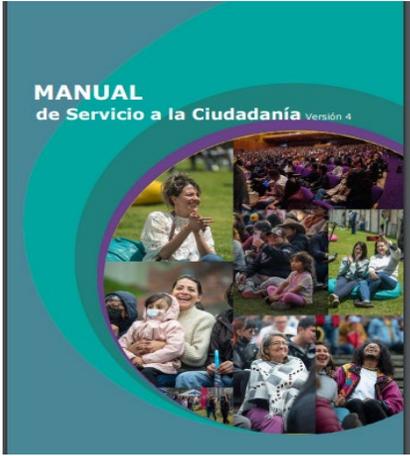
FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 8 de 24

| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO |
|--------------------|--|---|
| Ley 1437 de 2011 | <p>“ARTÍCULO 7°. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p>4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 artículo 5 de este código.</p> | <p>Se observa que el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía brinda la atención de acuerdo con el orden de llegada en las instalaciones. Así mismo cuenta con la atención por medio de la página web de la entidad.</p> |



| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO |
|----------------------------|---|--|
| | <p>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p> | <p>Una vez verificada la página web se observa que se ajustaron los protocolos de acuerdo con los lineamientos de la Secretaría General a la luz de la misionalidad de la entidad, los cuales se pueden consultar en los siguientes links:</p> <p>Manual de Servicio a la Ciudadanía actualizado: Link manual de servicios</p>  <p>Carta de trato digno: Link de carta trato digno</p>  |
| <p>Decreto 371 de 2010</p> | <p>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</p> | <p><i>Se observa que mensualmente se publican los informes de gestión de PQRSD y de aquellas que fueron clasificadas como veeduría ciudadana, así mismo se verifica la remisión de los informes de gestión de peticiones del segundo semestre al Director, mediante</i></p> |



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 10 de 24

| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|------|---------------------------|------------------------------------|-----|---------------------------|------|------------|------------------------------|-----|---------------------------|------|------------|------------------------------|-----|---------------------------|------|------------|----------------------------|-----|---------------------------|------|------------|-------------------------------|-----|---------------------------|------|------------|---------------------------|-----|---------------------------|------|------------|--------------------------|-----|---------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| | 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.” | <i>radicado de Orfeo No. 20244500068183 .</i> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Decreto 1081 de 2015 | <p>Artículo 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015. El cual compila lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, por el Decreto. Los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> | <p>2. Una vez verificados los informes correspondientes al segundo semestre de 2023, se observó que estos fueron presentados discriminando las cifras totales de peticiones, quejas y reclamos, relacionando la cantidad de las peticiones recibidas y clasificadas por cada período, así mismo se debe indicar que estos se encuentran publicados en la página web, y se generó un informe anual consolidado.</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>2024</td> <td>2024-01-29</td> <td>Informe anual de PQRS Idartes 2023</td> <td>4.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2024-01-10</td> <td>Informe PQRSD diciembre 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-12-12</td> <td>Informe PQRSD noviembre 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-11-10</td> <td>Informe PQRSD Octubre 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-10-12</td> <td>Informe PQRSD Septiembre 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-09-12</td> <td>Informe PQRSD Agosto 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-08-10</td> <td>Informe PQRSD Julio 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> </tbody> </table> <p>3. Se identifica el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones como:</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Secretaria de Hacienda</td> </tr> <tr> <td>Fundación Gilberto Álzate Avendaño</td> </tr> <tr> <td>Secretaria de Cultura</td> </tr> </tbody> </table> | 2024 | 2024-01-29 | Informe anual de PQRS Idartes 2023 | 4.0 | DESCARGAR | 2023 | 2024-01-10 | Informe PQRSD diciembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | 2023 | 2023-12-12 | Informe PQRSD noviembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | 2023 | 2023-11-10 | Informe PQRSD Octubre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | 2023 | 2023-10-12 | Informe PQRSD Septiembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | 2023 | 2023-09-12 | Informe PQRSD Agosto 2023 | 3.0 | DESCARGAR | 2023 | 2023-08-10 | Informe PQRSD Julio 2023 | 3.0 | DESCARGAR | Secretaria de Hacienda | Fundación Gilberto Álzate Avendaño | Secretaria de Cultura |
| 2024 | 2024-01-29 | Informe anual de PQRS Idartes 2023 | 4.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2024-01-10 | Informe PQRSD diciembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2023-12-12 | Informe PQRSD noviembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2023-11-10 | Informe PQRSD Octubre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2023-10-12 | Informe PQRSD Septiembre 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2023-09-12 | Informe PQRSD Agosto 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2023-08-10 | Informe PQRSD Julio 2023 | 3.0 | DESCARGAR | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Secretaria de Hacienda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fundación Gilberto Álzate Avendaño | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Secretaria de Cultura | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 11 de 24

| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO | | | | | |
|--|---|---|---------------|---|----------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| | | <table border="1" data-bbox="857 380 1354 598"> <tr> <td>Canal Capital</td> </tr> <tr> <td>Instituto Distrital de Recreación y Deporte</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Integración Social</td> </tr> <tr> <td>Secretaría Distrital del Hábitat</td> </tr> <tr> <td>Secretaría de Gobierno</td> </tr> </table> <p>4. Los tiempos de respuesta se pueden evidenciar en los informes publicados en la página web mes a mes observando que el promedio de respuesta se encuentra dentro de los términos establecidos.</p> <p><i>En los informes del segundo semestre, no se identificaron solicitudes de PQRSD, en las cuales se le haya negado el acceso a la información o no hayan sido atendidas.</i></p> | Canal Capital | Instituto Distrital de Recreación y Deporte | Secretaría de Integración Social | Secretaría Distrital del Hábitat | Secretaría de Gobierno |
| Canal Capital | | | | | | | |
| Instituto Distrital de Recreación y Deporte | | | | | | | |
| Secretaría de Integración Social | | | | | | | |
| Secretaría Distrital del Hábitat | | | | | | | |
| Secretaría de Gobierno | | | | | | | |
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente | Una vez verificado el reporte a control interno se observa que el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía radica y da respuesta a las peticiones verbales que realizan los ciudadanos. | | | | | |
| Directiva 08 de 2021- Alcaldía Mayor de Bogotá | 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 | Para el control del cumplimiento de los términos legales para la atención al ciudadano, la Subdirección Administrativa y Financiera registra la totalidad de las peticiones en la base denominada: reporte a control interno, 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 a las diferentes áreas. | | | | | |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 12 de 24 |

| CRITERIO NORMATIVO | ITEMS A VERIFICAR | VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO |
|--|--|---|
| | de información. Numeral 3. | |
| Directiva Conjunta 01 de 2021 - Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. | Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción | Durante el segundo semestre de 2023 para el 05 de octubre se presentó una denuncia por acto de corrupción. La cual fue trasladada a la Oficina de Control Interno Disciplinario |

- **Información reportada**

Al verificar los informes mensualizados de PQRSD y el consolidado anual que incluye la información del segundo semestre de 2023, publicados en la página web: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, se identifican variaciones de los datos con lo reportado a control interno como insumo para revisión de este seguimiento, es decir en los informes publicados se registran 2194 peticiones y en la base enviada al Área de Control Interno se registran 2195.

| FUENTE | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | CANTIDAD | TOTAL |
|---------------------------|----------|----------|------------|----------|-----------|-----------|-------|
| | MES | MES | MES | MES | MES | MES | |
| | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | |
| REPORTE MENSUAL WEB | 388 | 491 | 395 | 370 | 357 | 193 | 2194 |
| REPORTE ANUAL WEB | 388 | 491 | 395 | 370 | 357 | 193 | 2194 |
| REPORTE A CONTROL INTERNO | 389 | 491 | 395 | 370 | 357 | 193 | 2195 |

Tabla 2. Total, de peticiones reportadas en los diferentes informes -Construcción propia a partir de la información reporte control interno.

- **Tipologías de las peticiones**

Con respecto al tipo de petición, el reporte control interno del segundo semestre de 2023 evidencia que las peticiones más representativas corresponden a derechos de petición de

| | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|-------------------|--|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | | | | | | Código: EI-F-25 | |
| | | | | | | | Fecha: 11/03/2023 | |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | | | | | | Versión: 2 | |
| | | | | | | | Página: 13 de 24 | |

interés particular con 70.16% del total (1540 peticiones). En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de acceso a la información con un 27.56% del total (605 solicitudes). La tipología de peticiones para el segundo semestre de 2023 se detalla en la siguiente tabla:

| TOTAL PETICIONES POR TIPO | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------|----------------|
| TIPO DE PETICIÓN | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total semestre | Porcentaje |
| CONSULTA | 1 | | | | | | 1 | 0,05% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | | | | 1 | | | 1 | 0,05% |
| RECLAMO | | | 2 | | | | 2 | 0,09% |
| SUGERENCIA | 2 | 1 | | | 1 | | 4 | 0,18% |
| FELICITACION | 4 | 1 | | 1 | 1 | 1 | 8 | 0,36% |
| QUEJA | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | | 8 | 0,36% |
| DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 26 | 1,18% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | 149 | 224 | 65 | 34 | 91 | 42 | 605 | 27,56% |
| DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR | 227 | 261 | 322 | 325 | 258 | 147 | 1540 | 70,16% |
| TOTAL | 389 | 491 | 395 | 370 | 357 | 193 | 2195 | 100,00% |

Tabla 3. Muestra tipologías de las peticiones - Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte a control interno.

En resumen; se observa el uso adecuado de la herramienta Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá te escucha”, evidenciando la utilidad por los tipos de petición y de esta manera hacer el rastreo de las respuestas de finalización de las PQRSD.

- **Canales de recepción**

Durante el segundo semestre de 2023, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes recibió un total de 2195 peticiones que fueron gestionadas a través de los ocho (8) medios definidos para su recepción.

| TOTAL PETICIONES POR CANAL | | | | | | | | |
|----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| CANAL | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total | Porcentaje |
| REDES SOCIALES | | 1 | | | 1 | | 2 | 0,09% |
| ESCRITO | 4 | | | 1 | | 3 | 8 | 0,36% |
| BUZÓN | 12 | 19 | 12 | 12 | 14 | 9 | 78 | 3,55% |
| TELFÓNICO | 26 | 39 | 3 | 11 | 14 | 1 | 94 | 4,28% |
| PRESENCIAL | 43 | 35 | 10 | 1 | 16 | 14 | 119 | 5,42% |
| REDES SOCIALES - CHAT | 69 | 109 | 38 | 18 | 52 | 39 | 325 | 14,81% |
| WEB | 38 | 65 | 83 | 112 | 60 | 37 | 395 | 18,00% |
| EMAIL | 197 | 223 | 249 | 215 | 200 | 90 | 1174 | 53,49% |
| Total | 389 | 491 | 395 | 370 | 357 | 193 | 2195 | 100,00% |

Tabla 4 Muestra el total de las peticiones de acuerdo con su canal de recepción.-Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte a control interno.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO | Versión: 2 |
| | INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Página: 14 de 24 |

En el segundo semestre de 2023, el canal de recepción oficial más utilizado fue el correo electrónico con 1.174 (53.49%) peticiones, el segundo lugar corresponde a la web con 395 peticiones (18.00%) y el tercer lugar a las redes sociales – chat para un total de 325 (14.81%).

Los canales que en la actualidad se están utilizando son:

Presencial:

A. Sede principal - Instituto Distrital de las Artes

Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá

Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4501 y 4502

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua

B. Ventanilla única de correspondencia

Carrera 8 No. 15 – 46

Teléfono: (601) 379 5750 – Ext. 4600 – 4604

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. – Jornada continua

C. Cinemateca de Bogotá

Carrera 3 No. 19 - 10

Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4504

De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Telefónico:

Centro de contacto PBX: (601) 379 5750 opción 1 ext. 4501-4502-4503-4504 Horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Virtuales

Chat alojado en la página en la parte inferior derecha <https://www.idartes.gov.co>

Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

¿Sugerencias o inquietudes?

<https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos>

Actos de corrupción o conflictos de interés

<https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos>

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 15 de 24 |

- **Asignación por dependencias / áreas**

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

| DEPENDENCIA | Total Semestre | Porcentaje |
|--|----------------|----------------|
| ÁREA DE CONVOCATORIAS | 1 | 0,05% |
| GERENCIA DE MUSICA | 1 | 0,05% |
| SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS | 1 | 0,05% |
| TALENTO HUMANO | 1 | 0,05% |
| GERENCIA DE DANZA | 2 | 0,09% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2 | 0,09% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 4 | 0,18% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 8 | 0,32% |
| TALENTO HUMANO | 8 | 0,36% |
| PROYECTO NIDOS | 9 | 0,41% |
| ÁREA DE PRODUCCIÓN | 11 | 0,46% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 13 | 0,59% |
| GERENCIA DE ARTE DRAMATICO | 15 | 0,68% |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 18 | 0,82% |
| GERENCIA DE DANZA | 19 | 0,87% |
| ÁREA DE COMUNICACIONES | 34 | 1,55% |
| GERENCIA DE LITERATURA | 45 | 2,05% |
| NO COMPETENCIA DEL IDARTES | 41 | 1,87% |
| PLANETARIO DE BOGOTA | 56 | 2,55% |
| GERENCIA DE MUSICA | 64 | 2,92% |
| SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS | 74 | 3,37% |
| GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES | 111 | 5,06% |
| GERENCIA DE ARTES PLASTICAS | 115 | 5,24% |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMACION ARTISTICA | 180 | 8,20% |
| ÁREA DE CONVOCATORIAS | 228 | 10,39% |
| SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES | 294 | 13,39% |
| RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA | 840 | 38,27% |
| Total general | 2195 | 100,00% |

Tabla 5. Asignación de petición por dependencias / áreas- Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte a control interno

Revisada la asignación de peticiones por área, se evidencia que el 38,27% de las peticiones (840) son contestadas por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, en segundo lugar, se encuentra que el 13,39% de las peticiones (294), son contestadas por Subdirección de las Artes y en tercer lugar se encuentra el Área de Convocatorias con el 10,39% (228).

| | | |
|---|---|-------------------|
|  | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 16 de 24 |

- **Categoría SDQS y subtemas de las peticiones**

Durante el período comprendido entre el 01/07/2023 al 31/12/2023 la mayor cantidad de peticiones presentadas están relacionadas con la categoría SDQS Convocatorias con un total de 572 solicitudes, equivalentes al 26,06% del total, siendo destacables dentro de esta categoría los subtemas: Asesorías sobre Programa Distrital de Estímulos PDE, Inconformidades y reclamos del PDE y Solicitud de Planillas de Evaluación que corresponden al 9,79%, 5,69% y 8,06% del total de peticiones, respectivamente.

Asimismo, las solicitudes relacionadas con la categoría SDQS Recursos Físicos ocupan el segundo total de peticiones por categoría con un total de 513 solicitudes que equivalen al 23,37% del total de solicitudes, entre las que resalta el subtema Programación y Boletería con 396 solicitudes equivalentes al 16,81% del total de peticiones, siendo el subtema que individualmente representa el mayor porcentaje de peticiones frente al total del semestre y en tercer lugar se encuentran las solicitudes correspondientes a la categoría SDQS Educación y formación con un total de 400 solicitudes, una participación del 18,22% y en la que sobresale el subtema Centros de Formación artística Crea con 252 solicitudes que equivalen al 11,66% de las peticiones del semestre. El resto de las peticiones se dividen entre más áreas, pero ninguna por si sola supera el 10% de participación en el total de peticiones.

| Categoría SDQS y Subtema | Total general | Porcentaje |
|---|---------------|---------------|
| ASUNTOS JURÍDICOS | 34 | 1,55% |
| GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL | 34 | 1,55% |
| CERTIFICACIONES | 174 | 7,93% |
| CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS | 20 | 0,91% |
| CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS | 28 | 1,28% |
| CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 1 | 0,05% |
| CERTIFICADOS DE RETENCIÓN | 1 | 0,05% |
| CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN | 90 | 4,10% |
| GANADORES DEL PORTAFOLIO DE ESTIMULOS | 6 | 0,27% |
| JURADOS | 26 | 1,18% |
| PROGRAMACIÓN PERMANENTE Y TRAYECTORIA | 2 | 0,09% |
| CONVOCATORIAS | 571 | 26,01% |
| ASESORÍAS SOBRE PDE | 215 | 9,75% |
| BANCO DE PROPUESTAS | 10 | 0,46% |
| INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE | 125 | 5,69% |
| INVITACIONES PUBLICAS | 31 | 1,41% |
| OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE) | 11 | 0,50% |
| REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE | 2 | 0,09% |
| SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN | 177 | 8,06% |
| EDUCACIÓN Y FORMACIÓN | 400 | 18,22% |
| CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA | 257 | 11,66% |
| CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES | 60 | 2,73% |
| CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA) | 39 | 1,78% |
| PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS | 35 | 1,59% |
| SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO | 8 | 0,36% |
| VINCULACIÓN DE JARDINES | 1 | 0,05% |
| ESPACIO PUBLICO | 64 | 2,92% |
| CONDICIONES DE USO DEL PUFA | 3 | 0,14% |
| INCLUSION FACHADA EN EL INVENTARIO DE ARTE URBANO - GRAFITI | 1 | 0,05% |



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 17 de 24

| | | |
|--|-------------|----------------|
| INCONFORMIDADES POR GRABACIÓN Y USO DEL ESPACIO PUBLICO | 9 | 0,41% |
| PERMISO DE ARTISTAS EN ESPACIO PUBLICO PAES | 18 | 0,82% |
| PERMISO UNIFICADO DE FILMACIONES AUDIOVISUALES PUFA | 9 | 0,41% |
| RECORRIDO GRAFITTI | 3 | 0,14% |
| SOLICITUD REALIZACIÓN DE GRAFITI | 21 | 0,96% |
| FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS | 91 | 4,15% |
| FESTIVALES AL PARQUE | 67 | 3,05% |
| INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES | 15 | 0,68% |
| INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES | 9 | 0,41% |
| GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES | 85 | 3,87% |
| ACREDITACIÓN DE PRENSA | 14 | 0,64% |
| APOYO CON GRUPOS ARTÍSTICOS | 2 | 0,09% |
| DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB | 8 | 0,36% |
| SOLICITUD DE ENTREVISTAS | 32 | 1,46% |
| SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO | 29 | 1,32% |
| GESTIÓN LECTURA Y BIBLIOTECAS | 31 | 1,41% |
| ASESORIA DE LIBRO AL VIENTO | 8 | 0,36% |
| BECMA OBJETOTECA Y MEDIATECA | 3 | 0,14% |
| DONACIONES LIBRO AL VIENTO | 8 | 0,36% |
| PUBLICACIONES DE LAS GERENCIAS | 1 | 0,05% |
| SOLICITUD DE UNIDADES DE LIBRO AL VIENTO | 11 | 0,50% |
| POBLACIONES | 3 | 0,14% |
| SOLICITUDES DE GRUPOS POBLACIONALES E INTERCULTURALIDAD | 3 | 0,14% |
| POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | 0,05% |
| INHABILIDADES | 1 | 0,05% |
| RECURSOS FÍSICOS | 513 | 23,37% |
| INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO | 1 | 0,05% |
| MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS | 61 | 2,78% |
| PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE) | 5 | 0,23% |
| PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS | 12 | 0,55% |
| PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES | 1 | 0,05% |
| PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA | 369 | 16,81% |
| RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS | 42 | 1,91% |
| SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS | 16 | 0,73% |
| SERVICIO A LA CIUDADANÍA | 80 | 3,64% |
| ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS | 19 | 0,59% |
| CONCURSOS | 1 | 0,05% |
| INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO | 49 | 2,23% |
| INCONFORMIDADES POR LA LOCACIÓN | 6 | 0,27% |
| OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS | 1 | 0,05% |
| PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FELICITACIONES | 10 | 0,46% |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 1 | 0,05% |
| RECLAMOS DE DATOS HABEAS DATA | 1 | 0,05% |
| TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN | 53 | 2,41% |
| PASANTIAS | 13 | 0,46% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO | 40 | 1,82% |
| TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA | 41 | 1,87% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 41 | 1,87% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 53 | 2,41% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 53 | 2,41% |
| Total general | 2195 | 100,00% |

Tabla 6. Subtema de las peticiones- Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte a control interno.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 18 de 24 |

Realizada la revisión en el sistema Orfeo en la cual se encuentra la descripción “solicitud certificación del contrato” se evidenció que existen aproximadamente 1404 radicados por el grupo de gestión documental como solicitudes de certificación de contratos de prestación de servicios, y de acuerdo con la información registrada en el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, se observa que sólo se ingresó una solicitud, lo que da lugar a inexactitud en la información de radicados recibidos en la entidad por parte de las dos dependencias.

- **Traslado a otras entidades**

En cumplimiento del Decreto 1081 de 2015 Artículo 2.1.1.6.2, se identifican el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones; por ejemplo, para el mes de Julio se realizó el traslado de una petición a la Secretaría de Hacienda, para el mes de agosto se realizó el traslado de cinco peticiones a la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte y la Fundación Gilberto Álzate entre otros.

En la siguiente tabla se presenta el comportamiento en la asignación de peticiones trasladadas a otras entidades.

| ENTIDADES | TOTAL SEMESTRE |
|--|----------------|
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 |
| FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO | 10 |
| SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE | 19 |
| CANAL CAPITAL | 2 |
| INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE | 4 |
| SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL | 2 |
| SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT | 1 |
| SECRETARÍA DE GOBIERNO | 2 |
| TOTAL | 41 |

Tabla 7. Traslado de las peticiones a otras entidades

- **Oportunidad de la respuesta**

Verificada la base de datos del reporte a control interno, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 42 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, las cuales fueron verificadas en el Sistema SDQS encontrando lo siguiente:

- Se evidencia que 4 peticiones se contestaron por fuera del término legal establecido para el efecto, en uno o más días. Lo anterior evidencia una debilidad en el seguimiento al cumplimiento y aplicación de los términos de respuesta a las PQRSD preceptuados en el Art.14 de la Ley 1755 de 2015, afectando la imagen institucional.
- Se observa inconsistencia en las fechas de respuesta y de radicación en 16 peticiones, registradas en el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 19 de 24

Relacionamiento con la Ciudadanía, en el cual realizan el seguimiento y control de las PQRS y remitido al Área de Control Interno, comparado con los sistemas oficiales Bogotá te escucha y Orfeo.

| NÚMERO DE PETICIÓN SDQS | FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD | TIPO DE PETICIÓN | RADICADO ENTRADA ORFEO | FECHA RADICADO ORFEO | FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA | TIEMPOS DE TRAMITE | OBSERVACIÓN DE CONTROL, INTERNO |
|-------------------------|----------------------------------|--|------------------------|----------------------|--|--------------------|--|
| 3690722023 | 29/08/2023 | Solicitud de acceso a la información | No cuenta con radicado | 29/08/2023 | 28/08/2023 | 0 | Se verificó SDQS - tiene fecha de contestación del 29 de agosto de 2023 |
| 3691592023 | 29/08/2023 | Solicitud de acceso a la información | No cuenta con radicado | 29/08/2023 | 28/08/2023 | 0 | Se verificó SDQS - tiene fecha de contestación del 29 de agosto de 2023 |
| 4011742023 | 20/09/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 25/09/2023 | 19/09/2023 | 0 | Se verificó SDQS - tiene fecha de contestación del 09 de octubre de 2023 |
| 5554822023 | 13/12/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 13/12/2023 | 12/12/2023 | 0 | Se verificó SDQS - tiene fecha de contestación del 13 de diciembre de 2023, del 20 de diciembre de 2023 |
| 4532092023 | 12/10/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234600125302 | 11/10/2023 | 10/10/2023 | 0 | Se verificó ORFEO - Se observa que tiene fecha de contestación del 12 de diciembre de 2023, del 20 de diciembre de 2023 |
| 4407262023 | 13/10/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 9/10/2023 | 09/10/2023 | 0 | Se verificó SDQS - la petición tiene fecha de ingreso a la entidad el 06 de octubre, y fecha de contestación el 09 de octubre - se dice que la fecha de asignación es el 13 de octubre |
| 4656732023 | 27/10/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 23/10/2023 | 23/10/2023 | 0 | Se verificó SDQS - la petición tiene fecha de ingreso a la entidad el 20 de octubre, se dice que la fecha de asignación es el 23 de octubre |
| 3046602023 | 24/07/2023 | Queja | 20234500090062 | 24/07/2023 | 17/07/2023 | 0 | Se verificó SDQS - la petición tiene fecha de ingreso a la entidad el 07 de julio, se dice que la fecha de asignación es el 24 de julio, tiene respuesta del 17 de julio |



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 20 de 24

| NÚMERO DE PETICIÓN SDQS | FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD | TIPO DE PETICIÓN | RADICADO ENTRADA ORFEO | FECHA RADICADO ORFEO | FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA | TIEMPOS DE TRAMITE | OBSERVACIÓN DE CONTROL, INTERNO |
|-------------------------|----------------------------------|--|------------------------|----------------------|--|--------------------|---|
| 3236152023 | 25/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500090192 | 25/07/2023 | 14/07/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la respuesta fue del 14 de agosto no 14 de julio |
| 3711042023 | 29/09/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500104862 | 30/08/2023 | 18/09/2023 | 0 | En la base se indica que la fecha de ingreso a la entidad es el 29 de septiembre y la fecha correcta es el 30 de agosto |
| 4730162023 | 25/11/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500131632 | 25/11/2023 | 06/11/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la fecha de radicación fue del 25 de octubre no del 25 de noviembre |
| 3648812023 | 25/08/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500102722 | 25/08/2023 | 01/08/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la respuesta fue del 01 de septiembre no del 01 de agosto |
| 3191242023 | 19/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500088312 | 19/07/2023 | 01/06/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la respuesta fue del 01 de agosto no del 01 de junio |
| 5500812023 | 6/12/2023 | Solicitud de acceso a la información | No cuenta con radicado | 6/12/2023 | 07/10/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la respuesta fue del 07 de diciembre no del 07 de octubre |
| 3950282023 | 19/09/2023 | Reclamo | No cuenta con radicado | 19/09/2023 | 10/04/2023 | 0 | Se verificó SDQS -la respuesta fue del 19 de septiembre no del 10 de abril |
| 3811142023 | 7/09/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500109342 | 7/09/2023 | 20/09/2020 | 0 | Se verificó SDQS -registra respuesta de 2023 y no de 2020 |
| 4389102023 | 4/10/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500122612 | 4/10/2023 | 27/12/2023 | 55 | Respuesta en término- con solicitud de ampliación |
| 4611402023 | 18/10/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500127962 | 18/10/2023 | 02/01/2024 | 50 | Desistimiento de la petición |
| 4495292023 | 9/10/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500124522 | 9/10/2023 | 12/12/2023 | 42 | La respuesta es del 11 de octubre, dentro del término establecido, se encuentra mal diligenciado en la base de datos |
| 3759892023 | 3/09/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 3/09/2023 | 06/10/2023 | 25 | Desistimiento de la petición |



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 21 de 24

| NÚMERO DE PETICIÓN SDQS | FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD | TIPO DE PETICIÓN | RADICADO ENTRADA ORFEO | FECHA RADICADO ORFEO | FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA | TIEMPOS DE TRAMITE | OBSERVACIÓN DE CONTROL, INTERNO |
|-------------------------|----------------------------------|--|------------------------|----------------------|--|--------------------|--|
| 3760922023 | 3/09/2023 | Derecho de petición interés particular | No cuenta con radicado | 3/09/2023 | 06/10/2023 | 25 | Desistimiento de la petición |
| 3158002023 | 17/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500087052 | 17/07/2023 | 17/08/2023 | 21 | Fuera de término 5 días |
| 4389922023 | 3/10/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500121732 | 3/10/2023 | 01/11/2023 | 20 | Respuesta parcial y luego definitiva |
| 3992422023 | 14/12/2023 | Derecho de petición interés general | 20234600151552 | 5/01/2024 | 11/01/2024 | 19 | Este SDQS 3992422023 no corresponde al radicado 20234600151552, son peticiones diferentes. El radicado correcto es 20235810145042 del 20 de septiembre |
| 3227832023 | 24/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500089742 | 24/07/2023 | 16/08/2023 | 16 | Fuera de término un día. |
| 3620202023 | 24/08/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500101982 | 24/08/2023 | 15/09/2023 | 16 | Fuera de término un día. |
| 3710962023 | 31/08/2023 | Sugerencia | 20234500106072 | 31/08/2023 | 22/09/2023 | 16 | Respuesta en término |
| 3784772023 | 5/09/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500108332 | 5/09/2023 | 27/09/2023 | 16 | Fuera de término un día |
| 3066492023 | 10/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500082792 | 10/07/2023 | 01/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3100642023 | 12/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500084592 | 12/07/2023 | 03/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3152182023 | 17/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500086762 | 17/07/2023 | 09/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3181832023 | 18/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500087852 | 18/07/2023 | 10/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3157052023 | 18/07/2023 | Derecho de petición | 20234500089532 | 18/07/2023 | 10/08/2023 | 15 | Respuesta en término |



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 22 de 24

| NÚMERO DE PETICIÓN SDQS | FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD | TIPO DE PETICIÓN | RADICADO ENTRADA ORFEO | FECHA RADICADO ORFEO | FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA | TIEMPOS DE TRAMITE | OBSERVACIÓN DE CONTROL, INTERNO |
|-------------------------|----------------------------------|--|------------------------|----------------------|--|--------------------|---------------------------------|
| | | interés particular | | | | | |
| 3190852023 | 19/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500088302 | 19/07/2023 | 11/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3210252023 | 21/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500088992 | 21/07/2023 | 14/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3229502023 | 24/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500089812 | 24/07/2023 | 15/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3231892023 | 25/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234600088742 | 25/07/2023 | 16/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3258592023 | 26/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500091072 | 26/07/2023 | 17/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3283192023 | 27/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500091622 | 27/07/2023 | 18/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3284952023 | 27/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500091782 | 27/07/2023 | 18/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3281892023 | 27/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500091942 | 28/07/2023 | 18/08/2023 | 15 | Respuesta en término |
| 3281962023 | 28/07/2023 | Derecho de petición interés particular | 20234500092282 | 28/07/2023 | 22/08/2023 | 15 | Respuesta en término |

Tabla 8. Peticiones con término de respuesta Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte a control interno.

| Rangos de Tiempo | Total | Porcentaje |
|--------------------|-------------|----------------|
| 0 a 5 días | 1182 | 53,85% |
| 6 a 10 días | 527 | 24,01% |
| 11 a 15 días | 474 | 21,59% |
| Más de 15 días | 10 | 0,46% |
| Consulta (30 días) | 2 | 0,09% |
| Total | 2195 | 100,00% |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 23 de 24 |

Tabla 9 Rango de peticiones Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte a control interno

De acuerdo con la anterior tabla, el Idartes contestó el 53.85%, de las peticiones en un término de 0 a 5 días hábiles, el 24.01 %, en término de 6 a 10 días hábiles y el 21.59 % en término de 11 a más días hábiles.

En los informes del segundo semestre de 2023 publicados en la página web de la entidad, no se identificaron solicitudes de PQRSD, en las cuales se le haya negado el acceso a la información o no hayan sido atendidas.

- **Peticiones entre autoridades**

Es pertinente indicar que una vez verificado el Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GRS-PD-01 del 18 de diciembre de 2023 versión 5, se establece el seguimiento a las peticiones entre autoridades, revisando el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía no se encuentran relacionadas las peticiones que ingresan de otras autoridades lo cual afecta lo establecido en el procedimiento.

Situación presentada en el siguiente radicado:

20234600106522-Contraloría-Solicitud de información Obra Teatro San Jorge

- **Seguimiento de las acciones realizadas frente a las recomendaciones del informe anterior**

De acuerdo con la información suministrada mediante radicado Orfeo N°. 20244000071743 del 29 de enero, la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamento con la Ciudadanía informó que *“Frente a las recomendaciones para el control efectivo de la información para la elaboración de los informes de PQRSD, se realizó un trabajo riguroso, en el cual se tomó como base la sabana oficial emitida mensualmente por la Secretaría General para el cruce de esta información con la base preventiva de seguimiento de derechos de petición con la que cuenta el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, y de esta manera contar con información fidedigna a la hora de realizar los informes”*.

6. RESUMEN OBSERVACIONES

| RESUMEN OBSERVACIONES | | |
|-----------------------|---|----------------------------------|
| # OBSERVACIÓN | DESCRIPCIÓN | POSIBLE RESPONSABLE |
| 1 | Se observa inconsistencia en las fechas de respuesta y de radicación en 16 peticiones, registradas en el instrumento de Excel, alimentado de manera manual por el Área de | Relacionamento con la ciudadanía |

| | | |
|--|---|-------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p> | EVALUACIÓN INDEPENDIENTE | Código: EI-F-25 |
| | | Fecha: 11/03/2023 |
| | FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS | Versión: 2 |
| | | Página: 24 de 24 |

| RESUMEN OBSERVACIONES | | |
|-----------------------|--|------------------------|
| # OBSERVACIÓN | DESCRIPCIÓN | POSIBLE RESPONSABLE |
| | Relacionamiento con la Ciudadanía, en el cual realizan el seguimiento y control de las PQRS y remitido al Área de Control Interno, comparado con los sistemas oficiales Bogotá te escucha y Orfeo. | |

7. RECOMENDACIONES

- Establecer puntos de control efectivos, preferiblemente automatizados para la elaboración de bases de datos con el fin de asegurar la exactitud de la información, reportada en los sistemas oficiales Bogotá te escucha y Orfeo.
- Articular las Áreas de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión Documental con el fin de tener una sola información respecto de las PQRS que ingresan a la entidad y definir controles necesarios para superar las deficiencias encontradas.
- Implementar controles efectivos que aseguren el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 30. Peticiones entre autoridades de la Ley 1755 de 2015 y hacer seguimiento a las peticiones generadas por las entidades.

| Elaboró | Aprobó |
|--|--|
| Heidy Karen Portilla Torres Contratista de Control Interno | María del Pilar Duarte Fontecha Asesora de Control Interno |