



Bogotá D.C, viernes 29 de septiembre de 2023

PARA: CARLOS MAURICIO GALEANO VARGAS
Director General

DE: MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA
Asesora de Control Interno

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

Cordial saludo Director

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2023 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 2023.

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

Resultados:

RESUMEN OBSERVACIONES		
# OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN	POSIBLE RESPONSABLE
1	<p>Revisados los informes mensualizados de PQRSD y el consolidado del primer 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 entre estos dos informes y a su vez con lo reportado a control interno como insumo para revisión de este seguimiento, lo que evidencia ineffectividad en los controles para asegurar la exactitud de la información, lo cual puede afectar la imagen institucional.</p> <p>Esta misma situación se identificó en el informe correspondiente a la verificación para el segundo semestre de la vigencia 2022.</p>	Relacionamiento con la ciudadanía
2	De las 37 PQRSD tomadas como muestra para revisión en el marco de este seguimiento, se observa que a todas se les dio respuesta de fondo conforme con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, lo anterior, se evidencia que 10 peticiones se	Relacionamiento con la ciudadanía





RESUMEN OBSERVACIONES		
# OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN	POSIBLE RESPONSABLE
	contestaron por fuera del término legal establecido para el efecto, en uno o dos días. Lo anterior evidencia una debilidad en el seguimiento a la cumplimiento y aplicación de los términos de respuesta a las PQRSD preceptuados en el Art.14 de la Ley 1755 de 2015, lo cual podría derivar en posibles reiteraciones, acciones de tutela, así como la afectación a la imagen institucional por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que le son presentadas.	

Recomendación:

1. Establecer puntos de control efectivos para la elaboración de los informes de PQRSD que van a ser publicados en la página web, para asegurar la exactitud de la información.
2. Se recomienda continuar generando las alertas tempranas a las diferentes áreas, con el fin de evitar respuestas fuera de términos.

Cordialmente,

MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA

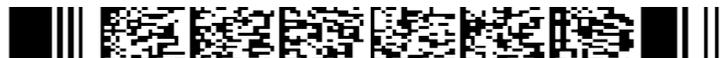
Asesora de Control Interno

Documento 20231300496823 firmado electrónicamente por:

MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 30-09-2023 14:20:36

Revisó: HEIDY KAREN PORTILLA TORRES - Área de Control Interno

Anexos: 1 folios



765d28e878e6af7a199e08609b0f97f6f16ac4104f32dda184a79de5f5d12cb8

Codigo de Verificación CV: 7069a Comprobar desde:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Página: 1 de 24

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PRIMER SEMESTRE 2023

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

SEPTIEMBRE DE 2023

 <p> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small> </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

	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, y en especial lo contemplado en la Ley 87 de 1993 y 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 y demás normas que la reglamentan o complementan, y en virtud de lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2023, desarrolla en este informe, el balance al trámite y cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos (PQRS) allegadas a la entidad durante el primer 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 primer 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 enero a 30 de junio 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.** 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.** 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 GSC-PD-01 del 10 de agosto de 2022 versión 4, 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, cuya respuesta sea clara, oportuna y de calidad”.*

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

 <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

escucha”, y remitida mediante radicado Radicado: 20234500452163 del 08 de septiembre de 2023 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.

Además, se verificó la 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 interna basada en riesgo 2020 V.04. ,<http://www.funcionpublica.gov.co> (ver Gráfica 1)

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Instituto Distrital de las Artes
Proceso	Gestion de relacionamiento con la ciudadanía
Cálculo de la muestra para:	Seguimiento a las quejas,sugerencias y reclamos segundo semestre 2022
Periodo Evaluado:	1 de enero al 30 de junio de 2023- primer semestre de 2023
Preparado por:	Heidy Portilla Torres
Fecha:	16/09/2023
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	2.637
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	96%
Nivel de Confianza (Z) (1)	2,054
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	38
Muestra Óptima	37
<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: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

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

 <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

5. RESULTADOS

En cumplimiento a las actividades planeadas por el Área de Control Interno, en su Plan Anual de Auditoría 2023 y de acuerdo con la normatividad vigente aplicable al objetivo de este informe, se realizó la verificación frente a la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD radicadas, en el primer semestre de 2023.

Es así como que 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 <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds> y se comparó con el Reporte en Excel a 30 de junio de 2023.

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

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRSD, para el periodo comprendido entre el 1 enero al 30 de julio de 2023, evidenciando lo siguiente:

CRITERIO NORMATIVO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO																																			
Decreto 1081 de 2015	<p>Artículo 2.1.1.6.2. -De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, 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.</p>	<p>1. Una vez verificados los informes correspondientes al primer 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.</p> <table border="1"> <tr> <td>2023</td> <td>2023-07-31</td> <td>Informe gestión de peticiones primer semestre 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-07-10</td> <td>Informe PQRSD Junio 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-06-09</td> <td>Informe PQRSD Mayo 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-05-10</td> <td>Informe PQRSD Abril 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-04-13</td> <td>Informe PQRSD Marzo 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-03-09</td> <td>Informe PQRSD febrero 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2023-02-08</td> <td>Informe de PQRDS enero 2023</td> <td>3.0</td> <td>DESCARGAR</td> </tr> </table> <p>2. Se identifican el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones; por ejemplo, para el mes de enero se realizó el traslado de una petición a la Secretaría de Salud, para el mes de febrero se realizó el traslado de cinco</p>	2023	2023-07-31	Informe gestión de peticiones primer semestre 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-07-10	Informe PQRSD Junio 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-06-09	Informe PQRSD Mayo 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-05-10	Informe PQRSD Abril 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-04-13	Informe PQRSD Marzo 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-03-09	Informe PQRSD febrero 2023	3.0	DESCARGAR	2023	2023-02-08	Informe de PQRDS enero 2023	3.0	DESCARGAR
2023	2023-07-31	Informe gestión de peticiones primer semestre 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-07-10	Informe PQRSD Junio 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-06-09	Informe PQRSD Mayo 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-05-10	Informe PQRSD Abril 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-04-13	Informe PQRSD Marzo 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-03-09	Informe PQRSD febrero 2023	3.0	DESCARGAR																																	
2023	2023-02-08	Informe de PQRDS enero 2023	3.0	DESCARGAR																																	



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 7 de 24

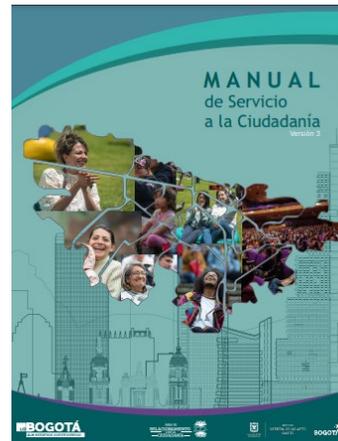
	<p>(3)El tiempo de respuesta a cada solicitud</p> <p>(4)El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>	<p>peticiones a la Secretaría de Cultura, Orquesta Filarmónica de Bogotá, IDR, Fundación Gilberto Álzate, para el mes marzo se realizó el traslado de cuatro peticiones a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, para el mes abril se realizó el traslado de cuatro peticiones a la Secretaría de Gobierno, para el mes mayo se realizó el traslado de cuatro peticiones a la Secretaría de Gobierno, IPES, Secretaría de Cultura, para el mes junio se realizó el traslado de seis peticiones a otras entidades .</p> <p>3. 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>4. En los informes del primer semestre, no se identificaron solicitudes de PQRS, en las cuales se le haya negado el acceso a la información o no hayan sido atendidas.</p>
<p>Ley 1437 de 2011</p>	<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>



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.

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:

Manual de servicios: [Link manual de servicios](#)



Carta de trato digno: [Link de carta trato digno](#)



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,

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.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 9 de 24

	tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	
Ley 1474 de 2011	<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</p>	<p>La entidad cuenta con un Área de Relacionamento 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>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>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 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.”</p>	<p>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 primer semestre al Director, mediante radicado de Orfeo No. 20234000444573.</p>



<p>Directiva 08 de 2021</p>	<p>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, deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información. Numeral 3.</p>	<p>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. Con el fin de cumplir con lo determinado en la Directiva 008 de 2021</p>
<p>Directiva Conjunta 01 de 2021</p>	<p>Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción</p>	<p>Durante el primer semestre de 2023 no se presentaron denuncias por actos de corrupción.</p>

Tabla 1 Validación aplicación de normas

• **Información reportada**

Revisados los informes mensualizados de PQRSD y el consolidado del primer 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 entre estos dos informes y a su vez con lo reportado a control interno como insumo para revisión de este seguimiento, lo que evidencia ineffectividad en los controles para asegurar la exactitud de la información, lo cual puede afectar la imagen institucional.

Esta misma situación se identificó en el informe correspondiente a la verificación para el segundo semestre de la vigencia 2022.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 12 de 24

FUENTE	CANTIDAD MES	TOTAL					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
REPORTE MENSUAL WEB	241	508	550	357	503	480	2639
REPORTE SEMESTRAL WEB	241	503	556	359	495	480	2634
REPORTE A CONTROL INTERNO	243	506	552	354	501	481	2637

Tabla 2 Total de peticiones reportadas en los diferentes informes

Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte control interno.

Comparativo primer semestre vigencias 2021 vs 2022 cantidad peticiones atendidas

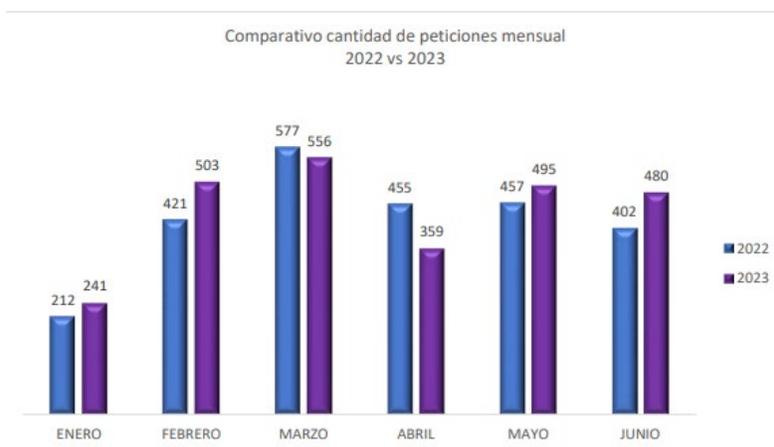


Gráfico 4 comparativo cantidad de peticiones mensual en el primer semestre 2023 vs 2022

Fuente: Sabana de datos Bogotá te escucha y matriz de reporte preventivo

Ilustración 2. Comparativo reportado en informe semestral
<https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrd>

 <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: 13 de 24

Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 28 de **febrero** de 2023 el cual asciende a **508** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.



Ilustración 3. Informe mensual <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **marzo** de 2023 el cual asciende a **550** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.



Ilustración 4. Informe mensual <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

 <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: 14 de 24

Aspectos Generales

A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 31 de **abril** de 2023 el cual asciende a **357** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

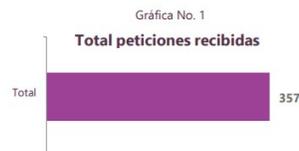


Ilustración 5. Informe mensual <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

Aspectos Generales

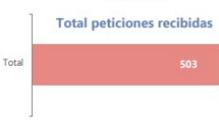
A continuación, presentamos el informe pormenorizado de la gestión de peticiones ciudadanas.

Peticiones recibidas

Para este mes reportamos la información acumulada que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad entre el 1 y el 30 de **mayo** de 2023 el cual asciende a **503** solicitudes de trámite ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además de estar ligada al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

Gráfica No. 1

Total peticiones recibidas



Categoría	Valor
Total	503



Ilustración 6. Informe mensual <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>

- **Tipologías de las peticiones**

Con respecto al tipo de petición, el reporte control interno del primer semestre de 2023 evidencia que las peticiones más representativas corresponden a derechos de petición de interés particular con 56.31% del total (1485 peticiones). En segundo lugar, se encuentran las solicitudes de información con un 41.52% del total (1095 solicitudes). La tipología de peticiones para el primer semestre de 2023 se detalla en la siguiente tabla:



TOTAL PETICIONES POR TIPO								
SUBTEMA	CANTIDAD MES	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
CONSULTA	1	3	1			1	6	0,23%
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL		13	14	1	8	5	41	1,55%
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	136	268	286	217	292	286	1485	56,31%
FELICITACION		1		1	1	1	4	0,15%
RECLAMO	1	1		2		1	5	0,19%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	105	220	251	133	199	187	1095	41,52%
SUGERENCIA					1		1	0,04%
TOTAL	243	506	552	354	501	481	2637	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 primer semestre de 2023, el Instituto Distrital de las Artes - Idartes recibió un total de 2637 peticiones que fueron gestionadas a través de los ocho (8) medios definidos para su recepción.

TOTAL PETICIONES POR CANAL								
CANAL	CANTIDAD MES	TOTAL, SEMESTRE	PORCENTAJE					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
BUZÓN	7	7	14	10	8	17	63	2,39%
EMAIL	140	278	325	205	291	243	1482	56,20%
RADICADO CORRESPONDENCIA (ESCRITO)	7	4	5	2	3		21	0,80%
PRESENCIAL	11	51	49	30	39	48	228	8,65%
REDES SOCIALES	1		2			3	6	0,23%
REDES SOCIALES - CHAT	31	91	65	43	104	81	415	15,74%
TELEFÓNICO	15	21	42	22	18	22	140	5,31%
WEB	31	54	50	42	38	67	282	10,69%
Total general	243	506	552	354	501	481	2637	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



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 16 de 24

CANAL	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
EMAIL	1482	56,20%
REDES SOCIALES - CHAT	415	15,74%
WEB	282	10,69%
PRESENCIAL	228	8,65%
TELEFÓNICO	140	5,31%
BUZÓN	63	2,39%
ESCRITO	21	0,80%
REDES SOCIALES	6	0,23%
Total	2637	100,00%

Tabla 5 Muestra el total de las peticiones de acuerdo con su canal de recepción.

En el primer semestre de 2023, el canal de recepción oficial más utilizado fue el correo electrónico con 1.482 (56.20%) peticiones, el segundo lugar, corresponde a las redes sociales chat con 415 peticiones (15.74%) y el tercer lugar la Web para un total de 282 (10.69%).

- **Asignación por dependencias / áreas**

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

ÁREA	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1121	42,51%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	276	10,47%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	252	9,56%
AREA DE CONVOCATORIAS	227	8,61%
GERENCIA DE MUSICA	122	4,63%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	120	4,55%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	97	3,68%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	83	3,15%
GERENCIA DE LITERATURA	61	2,31%
PROYECTO NIDOS	43	1,63%
GERENCIA DE DANZA	32	1,21%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	31	1,18%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	24	0,91%
TALENTO HUMANO	18	0,68%
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	0,61%
DIRECCION GENERAL	9	0,34%

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 17 de 24

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	0,30%
--	---	-------

Tabla 6. 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 42,51% de las peticiones (1.121), son contestadas por el área de relacionamiento con la ciudadanía, en segundo lugar, se encuentra que el 10,47% de las peticiones (276), son contestadas por Subdirección de Formación Artística.

- **Subtemas de las peticiones**

Durante el período comprendido entre el 01/01/2023 al 30/06/2023 la mayor cantidad de peticiones presentadas están relacionadas con las asesorías sobre Portafolio de Estímulos, con un total de 578 solicitudes, equivalentes al 21,92% del total, seguidas de las solicitudes relacionadas con los centros de formación artística CREA con 311 solicitudes que ocupan un 11,79% del total y continua con las peticiones presentadas respecto a programación y boletería con un total de 241 y una participación del 09,14%, que sumadas son el 42,85% del total de peticiones recibidas en el 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.

SUBTEMA	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
ASESORÍAS SOBRE PDE	578	21,92%
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	311	11,79%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	241	9,14%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	117	4,44%
CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	116	4,40%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	93	3,53%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	68	2,58%
FESTIVALES AL PARQUE	67	2,54%
MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	63	2,39%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	60	2,28%
RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	57	2,16%
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	55	2,09%
VINCULACIÓN DE JARDINES	54	2,05%
INVITACIONES PUBLICAS	53	2,01%
INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	50	1,90%
PROYECTO NIDOS – LABORATORIOS	48	1,82%
VEEDURIAS CIUDADANAS	46	1,74%
CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	43	1,63%
JURADOS	43	1,63%
CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	40	1,52%
INCONFORMIDADES CON EL SERVICIO	39	1,48%
SOLICITUD DE ENTREVISTAS	39	1,48%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	32	1,21%



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 18 de 24

ASISTENCIA Y ACOMPAÑAMIENTO ARTISTAS	27	1,02%
PERMISO DE ARTISTAS EN ESPACIO PUBLICO PAES	22	0,83%
SOLICITUD REALIZACIÓN DE GRAFITI	21	0,80%
ASESORIA DE LIBRO AL VIENTO	20	0,76%
GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	19	0,72%
SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	19	0,72%
SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	18	0,68%
DONACIONES LIBRO AL VIENTO	15	0,57%
BANCO DE PROPUESTAS	14	0,53%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	11	0,42%
PERMISO UNIFICADO DE FILMACIONES AUDIOVISUALES PUFA	11	0,42%
PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	11	0,42%
PASANTIAS	10	0,38%
SOLICITUD DE UNIDADES DE LIBRO AL VIENTO	10	0,38%
INCONFORMIDADES POR LA LOCACIÓN	9	0,34%
PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	9	0,34%
PUBLICACIONES DE LAS GERENCIAS	9	0,34%
ACREDITACIÓN DE PRENSA	8	0,30%
PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	8	0,30%
PROGRAMACIÓN PERMANENTE Y TRAYECTORIA	8	0,30%
SOLICITUDES DE GRUPOS POBLACIONALES E INTERCULTURALIDAD	8	0,30%
DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	6	0,23%
CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	5	0,19%
INCLUSION FACHADA EN EL INVENTARIO DE ARTE URBANO - GRAFITI	5	0,19%
APOYO CON GRUPOS ARTÍSTICOS	4	0,15%
RECORRIDO GRAFITTI	4	0,15%
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	4	0,15%
CONDICIONES DE USO DEL PUFA	2	0,08%
INCONFORMIDADES POR GRABACIÓN Y USO DEL ESPACIO PUBLICO	2	0,08%
BECMA OBJETOTECA Y MEDIATECA	1	0,04%
CERTIFICADOS DE RETENCIÓN	1	0,04%
DESEO DE APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,04%
PERCEPCIÓN DEL SERVICIO FELICITACIONES	1	0,04%
REPORTE FALLAS PLATAFORMA PDE	1	0,04%
TOTAL	2637	100,00%

Tabla 7. 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: 19 de 24

- **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 enero se realizó el traslado de una petición a la Secretaría de Salud, para el mes de febrero se realizó el traslado de cinco peticiones a la Secretaría de Cultura, Orquesta Filarmónica de Bogotá, IDR, 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	PORCENTAJE
PLANETARIO DE BOGOTA	55	2,09%
SECRETARIA DE CULTURA	8	0,30%
FUNDACION GILBERTO ALZATE	4	0,15%
IDRD	4	0,15%
IPES	3	0,11%
CODENSA	1	0,04%
DADEP	1	0,04%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	0,15%
IDPC	1	0,04%
IDT	1	0,04%
ORQUESTA FILARMONICA DE BOGOTA	1	0,04%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,04%
SECRETARIA DE SALUD	1	0,04%
SECRETARIA GENERAL	1	0,04%

Tabla 8. Traslado de las peticiones a otras entidades

- **Oportunidad de la respuesta**

Verificado la base de datos del reporte a control interno, para el periodo objeto de seguimiento, se tomó una muestra aleatoria de 35 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitud de acceso a la información pública y denuncias, las cuales fueron verificadas en el Sistema SDQS encontrando lo siguiente:



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 20 de 24

NUMERO 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 CONTROL INTERNO
2614332023	2/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500064902	2/6/2023	28/08/2023	55	Respuesta en término- con solicitud de ampliación
2890372023	22/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500073552	22/6/2023	09/08/2023	31	Respuesta en término- con solicitud de ampliación
2755462023	13/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500069132	13/6/2023	23/07/2023	25	Respuesta en término- Recurso Acto administrativo
2926102023	26/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500075092	26/6/2023	21/07/2023	17	Fuera de término por 2 días
2926362023	26/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500075122	26/6/2023	21/07/2023	16	Fuera de término por 1 día
2918152023	26/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500075902	27/6/2023	21/07/2023	17	Fuera de término por 1 día
2403292023	22/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500058252	23/5/2023	06/07/2023	30	Respuesta en término- Recurso Acto administrativo
1956252023	21/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500042512	21/4/2023	16/05/2023	16	Fuera de término por 1 día
98972023	10/1/2023	DERECHO DE PETICION	20234500003562	10/1/2023	01/02/2023	16	Fuera de término por 1 día
99662023	10/1/2023	DERECHO DE PETICION	20234500003582	10/1/2023	01/02/2023	16	Fuera de término por 1 día
2598422023	1/6/2023	DERECHO DE PETICION	20234500064442	31/5/2023	27/06/2023	16	Fuera de término por 1 día
1491762023	23/3/2023	DERECHO DE PETICION	20233000031112	23/3/2023	09/05/2023	30	Respuesta en término- Liquidación de contrato
2194062023	8/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500050792	8/5/2023	07/06/2023	21	Respuesta en término- con solicitud de ampliación
2355662023	17/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500056082	17/5/2023	13/06/2023	17	Fuera de término por 2 días
2093972023	2/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500046252	2/5/2023	25/05/2023	16	Fuera de término por 1 día
2106612023	2/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500047402	2/5/2023	25/05/2023	16	Fuera de término por 1 día
2259072023	9/5/2023	DERECHO DE PETICION	20234500051642	9/5/2023	01/06/2023	15	Respuesta en término



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 21 de 24

1686642023	3/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500034962	3/4/2023	26/04/2023	15	Respuesta en término
1712872023	5/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500035572	5/4/2023	28/04/2023	15	Respuesta en término
1738852023	10/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500036102	10/4/2023	02/05/2023	15	Respuesta en término
1741522023	10/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500036162	10/4/2023	02/05/2023	15	Respuesta en término
1732492023	10/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500036212	10/4/2023	02/05/2023	15	Respuesta en término
1773312023	11/4/2023	DERECHO DE PETICION	20233000037092	11/4/2023	03/05/2023	15	Respuesta en término
1774252023	11/4/2023	DERECHO DE PETICION	20233000037102	11/4/2023	03/05/2023	15	Respuesta en término
1829332023	14/4/2023	DERECHO DE PETICION	20233000038592	14/4/2023	08/05/2023	15	Respuesta en término
1832422023	14/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500038662	14/4/2023	08/05/2023	15	Respuesta en término
1865512023	17/4/2023	DERECHO DE PETICION	20233000039482	17/4/2023	09/05/2023	15	Respuesta en término
1884602023	18/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500039942	18/4/2023	10/05/2023	15	Respuesta en término
1900902023	19/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500040342	19/4/2023	11/05/2023	15	Respuesta en término
1905082023	19/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500040482	19/4/2023	11/05/2023	15	Respuesta en término
1912202023	19/4/2023	DERECHO DE PETICION	20233000040622	19/4/2023	11/05/2023	15	Respuesta en término
2038542023	26/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500043552	27/4/2023	11/05/2023	10	Respuesta en término
2063512023	27/4/2023	DERECHO DE PETICION	20234500044662	27/4/2023	12/05/2023	10	Respuesta en término

Tabla 9. Peticiones con término de respuesta

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

De las 37 PQRSD tomadas como muestra para revisión en el marco de este seguimiento, se observa que a todas se les dio respuesta de fondo conforme con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, lo anterior, se evidencia que 10 peticiones se

 <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: 22 de 24

contestaron por fuera del término legal establecido para el efecto, en uno o dos 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, lo cual podría derivar en posibles reiteraciones, acciones de tutela, así como la afectación de la imagen institucional por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que le son presentadas.

Rangos de Tiempo	Total	Porcentaje
1 a 5 días de trámite	1487	56,39%
6 a 10 días de trámite	610	23,13%
11 a 15 días de trámite	517	19,61%
16 o más días de trámite	23	0,87%
Total	2637	99%

Tabla 10 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 la mayor parte de las peticiones en un término de 1 a 5 días hábiles con un 56.39%, en término de 6 a 10 días hábiles con 23.13 %, en término de 11 a más días hábiles con el 20.48 %.

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

- **Seguimiento de las acciones realizadas frente a las recomendaciones del informe anterior**
 1. De acuerdo con la información suministrada mediante radicado Orfeo No. 20234500452163 del 08 de septiembre, la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía acogió la recomendación presentada por el Área de Control Interno, sobre el procedimiento para el trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, ya se encuentra en la revisión en Pandora, por parte la Oficina Asesora de Planeación de la siguiente manera.

“El ítem 17. La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía cada vez que reciba una solicitud de trámite ciudadana sin importar el canal de ingreso de esta, deberá ingresarla tanto al gestor documental Orfeo, como al Sistema “Bogotá te escucha”, con lo anterior estamos garantizando que en ambos aplicativos se tenga la trazabilidad de las peticiones”.

“Así mismo, para el ítem 23. La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía para aquellas preguntas frecuentes, enlazará la solicitud de trámite al SDQS y responderá a través de este sin radicado de entrada o salida de Orfeo”.

Una vez verificada la base de 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: 23 de 24

2. se observa que se está asociando el radicado ORFEO con el radicado del SDQS Bogotá con el fin de llevar un control en la matriz para validaciones de trazabilidad.

6. RESUMEN OBSERVACIONES

RESUMEN OBSERVACIONES		
# OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN	POSIBLE RESPONSABLE
1	<p>Revisados los informes mensualizados de PQRSD y el consolidado del primer 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 entre estos dos informes y a su vez con lo reportado a control interno como insumo para revisión de este seguimiento, lo que evidencia ineffectividad en los controles para asegurar la exactitud de la información, lo cual puede afectar la imagen institucional.</p> <p>Esta misma situación se identificó en el informe correspondiente a la verificación para el segundo semestre de la vigencia 2022.</p>	Relacionamiento con la ciudadanía
2	<p>De las 37 PQRSD tomadas como muestra para revisión en el marco de este seguimiento, se observa que a todas se les dio respuesta de fondo conforme con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015. No obstante, lo anterior, se evidencia que 10 peticiones se contestaron por fuera del término legal establecido para el efecto, en uno o dos días. Lo anterior evidencia una debilidad en el seguimiento a la cumplimiento y aplicación de los términos de respuesta a las PQRSD preceptuados en el Art.14 de la Ley 1755 de 2015, lo cual podría derivar en posibles reiteraciones, acciones de tutela, así como la afectación a la imagen institucional por no dar respuesta oportuna a las solicitudes que le son presentadas.</p>	Relacionamiento con la ciudadanía

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

7. RECOMENDACIONES

- Establecer puntos de control efectivos para la elaboración de los informes de PQRSD que van a ser publicados en la página web, para asegurar la exactitud de la información.
- Se recomienda continuar generando las alertas tempranas a las diferentes áreas, con el fin de evitar respuestas fuera de términos.

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