



Bogotá D.C, martes 03 de mayo 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 segundo semestre 2022.

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-segundo semestre 2022.

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

Resultados:

Se evidencia que el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía implementó un esquema de trabajo por espejos en el cual cada miembro del equipo tiene un par espejo que conoce y maneja las actividades y tareas a cargo, lo cual es una práctica positiva a resaltar por cuanto mitiga los riesgos inherentes al ausentismo o circunstancias en que el personal no está disponible y el conocimiento a su cargo.

Una vez verificado el procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía - Código: GSC-PD-01 se encuentra que en las actividades del mismo y en los numerales 17 y 23 de la política de operación, información que difiere entre sí, lo cual puede generar confusión en los usuarios del procedimiento, para tener claridad si se radican en el gestor documental Orfeo, o en el Sistema "Bogotá te escucha"

Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022, se observa que se presentan cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo, es decir el total de las peticiones para el segundo semestre fueron de 2778 y las reportadas en el informe anual fueron de 2737.



Recomendaciones:

1. Establecer puntos de control efectivos para asegurar la confiabilidad de la información publicada en la página web, de manera anual y mensual, dado que se identificaron diferencias en los informes de los meses de septiembre, octubre y diciembre, con el total reportado en el informe del año sobre las PQRSD recibidas en la entidad.
2. Revisar el “Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía” para precisar el tipo de comunicación a la cual aplica la radicación en el gestor documental Orfeo, o en el Sistema “Bogotá te escucha”, con el propósito de evitar confusión en los usuarios del procedimiento.

Mediante esta comunicación se informó por Orfeo a la Subdirectora Administrativa y Financiera y a la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Cordialmente,

Documento 20231300206223 firmado electrónicamente por:

MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 03-05-2023 16:28:05

Anexos: 1 folios, Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2022.



273866fdf5f046a93f69b31c1a4e59f1df2c62049df405866b42b56eed2528e4

Código de Verificación CV: 9e5f2 Comprobar desde:



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-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 2022**

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

ABRIL DE 2023


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-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	24
7. RECOMENDACIONES.....	24

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-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 la contemplada 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 segundo semestre de la vigencia 2022.

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 2022, 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 2022.

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,

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

27, 28, 29, 30 y 31.

- **Decreto 371 de 2010.** del distrito *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”* 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”*.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-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: 20234000121033 del 15 de Marzo 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 2015. <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	Gestión de relacionamiento con la ciudadanía
Cálculo de la muestra para:	Seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos segundo semestre 2022
Periodo Evaluado:	1 de julio al 31 de diciembre de 2022- segundo semestre de 2022
Preparado por:	Heidy Portilla Torres
Fecha:	10/04/2023
Revisado por:	
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	2.778
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	95%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,960
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	35
Muestra Óptima	34
<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

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 6 de 24

5. RESULTADOS

A continuación, los resultados encontrados:

- **Procedimiento**

Se evidencia que el Área de Relacionamento con la Ciudadanía implementó un esquema de trabajo por espejos en el cual cada miembro del equipo tiene un par espejo que conoce y maneja las actividades y tareas a cargo, lo cual es una práctica positiva a resaltar por cuanto mitiga los riesgos inherentes al ausentismo o circunstancias en que el personal no está disponible y el conocimiento a su cargo.

Una vez verificado el procedimiento Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía - Código: GSC-PD-01 se encuentra que en las actividades del mismo y en los numerales 17 y 23 de la política de operación, información que difiere entre sí, lo cual puede generar confusión en los usuarios del procedimiento, para tener claridad si se radican en el gestor documental Orfeo, o en el Sistema "Bogotá te escucha"

El numeral 17 está señalando una regla general de cumplimiento, "*...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.*"

El numeral 23 de la misma política indica: "*...para aquellas preguntas frecuentes, enlazará la solicitud de trámite al SDQS y responderá a través del mismo sin radicado de entrada o salida de Orfeo.*"

- **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 junio al 31 de diciembre de 2022, evidenciando lo siguiente:

Tabla No. 1-Validación aplicación de normas.

CRITERIO NORMATIVO	ITEMS A VERIFICAR	VERIFICACIÓN CONTROL INTERNO
Decreto 1081 de 2015	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	1. Una vez verificados los informes correspondientes al segundo semestre de 2022, se debe indicar que fueron presentados por medio de estadísticas determinando en cifras el total de peticiones, quejas y reclamos, relacionando la cantidad de las peticiones



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: CEI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 7 de 24

	<p>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>recibidas y clasificadas por cada período, y así mismo realizando un comparativo con los periodos anteriores.</p> <table border="1" data-bbox="803 525 1469 808"> <tr><td>2022</td><td>2023-01-14</td><td>Informe anual gestión de peticiones 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2023-01-03</td><td>Informe PQRSD Diciembre 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2022-12-07</td><td>Informe de PQRSD noviembre 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2022-11-04</td><td>Informe gestión de peticiones octubre 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2022-10-05</td><td>Informe de PQRSD septiembre 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2022-09-06</td><td>Informe de PQRSD agosto 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> <tr><td>2022</td><td>2022-08-05</td><td>Informe de PQRSD Julio 2022</td><td>3.0</td><td>DESCARGAR</td></tr> </table> <ol style="list-style-type: none"> Se identifican el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones. Por ejemplo, para julio se tuvo un total de 4 traslados a otras entidades (Secretaría de Cultura, Secretaría General, Secretaría de Gobierno). Los tiempos de respuestas 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. En los informes del segundo semestre, no se identificaron solicitudes de PQRSD, en las cuales se le haya negado el acceso a la información. 	2022	2023-01-14	Informe anual gestión de peticiones 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2023-01-03	Informe PQRSD Diciembre 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2022-12-07	Informe de PQRSD noviembre 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2022-11-04	Informe gestión de peticiones octubre 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2022-10-05	Informe de PQRSD septiembre 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2022-09-06	Informe de PQRSD agosto 2022	3.0	DESCARGAR	2022	2022-08-05	Informe de PQRSD Julio 2022	3.0	DESCARGAR
2022	2023-01-14	Informe anual gestión de peticiones 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2023-01-03	Informe PQRSD Diciembre 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2022-12-07	Informe de PQRSD noviembre 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2022-11-04	Informe gestión de peticiones octubre 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2022-10-05	Informe de PQRSD septiembre 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2022-09-06	Informe de PQRSD agosto 2022	3.0	DESCARGAR																																	
2022	2022-08-05	Informe de PQRSD Julio 2022	3.0	DESCARGAR																																	
<p>Ley 1437 de 2011</p>	<p>“ARTÍCULO 7º. 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: 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la</p>	<p>Se observa que el Área de Relacionamento 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>																																			



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: CEI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 8 de 24

	<p>ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias y reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 artículo 5 de este código.</p>	
	<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>Revisada la página Web en el siguiente link: https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/carta-trato-digno, se encuentra publicada la carta de trato digno.</p>
<p>Decreto 1166 de 2016</p>	<p>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</p>	<p>Se observa que Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, radica y da respuesta a las peticiones verbales que realizan los ciudadanos.</p>
<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</p>	<p>La entidad cuenta con 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, semestralmente realiza un informe de seguimiento frente al cumplimiento de las normas vigentes que se publica en el link de transparencia de la página Web de la entidad.</p>



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: CEI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 9 de 24


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.

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>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 publica el informe estadístico así mismo se verifica la remisión de los informes de gestión de peticiones en el expediente 202240001908700001E de Orfeo, donde se encuentra mes a mes, la publicación en la Veeduría Distrital.</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. Atención Oportuna</p>	<p>En cumplimiento de la Directiva 008 de 2021 el Área de Relacionamento con la Ciudadanía registra la totalidad de las peticiones en la base denominada: base de datos reporte preventivo, lo que permite llevar un control de los términos. Así mismo, permanentemente generan unas alertas a las unidades de gestión con las peticiones que están próximas a vencer por medio de correo electrónico, con el fin de que cumplan con los términos señalados en la normatividad.</p>

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


	de Peticiones, Relacionamento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones..	
Directiva Conjunta 01 de 2021	Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción	Durante el segundo semestre se presentaron 2) denuncias dos (2) denuncias por actos de corrupción, las cuales fueron trasladadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno dando de esta forma cumplimiento a lo establecido en la Directiva Conjunta 01 de 2021

- **Canales de recepción**

Durante el segundo semestre de 2022, el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES recibió un total de 2778 peticiones que fueron gestionadas a través de los ocho (8) medios definidos para su recepción

La Tabla 2 muestra el total de las peticiones de acuerdo con su canal de recepción.

TOTAL PETICIONES POR CANAL								
CANAL	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
	DICIEMBRE	NOVIEMBRE	OCTUBRE	SEPTIEMBRE	AGOSTO	JULIO		
EMAIL	158	364	294	255	225	321	1617	58,21%
REDES SOCIALES – CHAT	30	97	90	91	81	101	490	17,64%
WEB	30	40	43	33	37	43	226	8,14%
PRESENCIAL	13	28	28	23	37	31	160	5,76%
TELEFÓNICO	28	27	20	24	33	24	156	5,62%
ESCRITO	6	4	7	14	21	25	77	2,77%

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

BUZÓN	7	4	3	10	7	11	42	1,51%
REDES SOCIALES	0	0	2	3	5	0	10	0,36%
TOTAL MES	272	564	487	453	446	556	2778	100,00%
# EN INFORME MENSUAL PUBLICADO	272	564	487	453	446	556	2778	
# EN INFORME ANUAL PUBLICADO	234	564	486	451	446	556	2737	
DIFERENCIA	38	0	1	2	0	0	41	

Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte preventivo de gestión 2022 publicado en la página web.

En el segundo semestre de 2022, el canal de recepción oficial más utilizado fue el correo electrónico con 1.617 (58.21%) peticiones, el segundo lugar, corresponde a las redes sociales chat con 490 peticiones (17.64%) y el tercer lugar en la Web para un total de 226 (8.14%).

Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022 publicado en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/202301/informe%20anual%20peticiones%202022%20terminado.pdf>, se observa que se presenta cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo es decir el total de las peticiones para el segundo semestre fueron de 2778 y las reportadas en el informe anual fueron de 2737.

- **Tipologías de las peticiones**

Con respecto al tipo de petición, el reporte preventivo del segundo semestre de 2022 evidencia que las peticiones más representativas corresponden a solicitudes de información con 85% del total (2.364 peticiones). En segundo lugar, se encuentran los derechos de petición de interés particular con 12.89% del total (358 solicitudes). La tipología de peticiones para el segundo semestre de 2022 se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3. Total, de peticiones distribuidas por tipología

Tipo de petición	Cantidad	Distribución
Solicitud de información	2364	85,10%
Derecho de petición interés particular	358	12,89%

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 13 de 24

Felicitación	19	0,68%
Reclamo	15	0,54%
Derecho de petición interés general	14	0,50%
Sugerencia	4	0,14%
Denuncia por actos de corrupción	2	0,07%
Consulta	2	0,07%

Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte preventivo de gestión 2022 publicado en la página web.

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.

Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022 publicado en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/202301/informe%20anual%20peticiones%202022%20terminado.pdf>, se observa que se presenta cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo portal para los meses de septiembre, octubre y diciembre.

MES	INFORME MENSUAL	INFORME ANUAL
SEPTIEMBRE	453	451
OCTUBRE	487	486
DICIEMBRE	272	234




MES	2021	2022
ENERO	83	212
FEBRERO	200	421
MARZO	228	577
ABRIL	396	455
MAYO	341	457
JUNIO	339	402
JULIO	311	556
AGOSTO	275	446
SEPTIEMBRE	299	451
OCTUBRE	287	486
NOVIEMBRE	344	564
DICIEMBRE	284	234
TOTAL	3387	5261

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 **septiembre de 2022** el cual asciende a **453** 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.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 15 de 24

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 **octubre** de 2022 el cual asciende a **487** 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.



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 **diciembre** de 2022 el cual asciende a **272** 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.



- **Asignación por dependencias / áreas**

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



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: CEI-F-25


Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 16 de 24

Tabla 4. Asignación de petición por dependencias / áreas

TOTAL PETICIONES POR ÁREA ASIGNADA								
ÁREA	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	273	213	252	276	317	123	1454	52,34%
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN ARTÍSTICA		37	31	43	66	55	232	8,35%
ÁREA DE CONVOCATORIAS	64	59	43	22	41	29	258	9,29%
SUBDIRECCIÓN DE LAS ARTES	45	29	28	49	46	21	218	7,85%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES			23	24	15	9	71	2,56%
GERENCIA DE ARTES PLÁSTICAS	32			12	13	0	57	2,05%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				10	12	7	29	1,04%
GERENCIA DE DANZA				4	3	6	13	0,47%
GERENCIA DE MÚSICA	36			13	16	4	69	2,48%
GERENCIA DE LITERATURA				6		4	10	0,36%
TALENTO HUMANO				3	4	3	10	0,36%
SUBDIRECCIÓN DE EQUIPAMIENTOS		17		6	9	3	35	1,26%
GERENCIA ARTE DRAMÁTICO				6	6		12	0,43%
PLANETARIO DE BOGOTÁ				4	6	3	13	0,47%
OFICINA ASESORA JURÍDICA				1		2	3	0,11%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				3	3	2	8	0,29%
ÁREA DE PRODUCCIÓN					2		2	0,07%

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

DIRECCIÓN GENERAL				2	1		3	0,11%
PROYECTOS						1	1	0,04%
PETICIONES TRASLADAS	4	8	4	3	4		23	0,83%
OTRAS DEPENDENCIAS	102	83	72				257	9,25%
TOTAL MES	556	446	453	487	564	272	2778	100,00%
# EN INFORME MENSUAL PUBLICADO	556	446	453	487	564	272	2778	
# EN INFORME ANUAL PUBLICADO	556	446	451	486	564	234	2737	
DIFERENCIA	0	0	2	1	0	38	41	

Fuente: Construcción propia a partir de la información reporte preventivo de gestión 2022 publicado en la página web.

Revisada la asignación de peticiones por área, se evidencia que el 52,34% de las peticiones (1.454), son contestadas por el Área de Relaciónamiento con la Ciudadanía. Así mismo, se evidencia que 23 peticiones (0.83%) fueron trasladadas por competencia a: Secretaría de Cultura (9), Secretaría de Gobierno (5), IDRD (3), Fundación Gilberto Alzate Avendaño (2), Secretaría General (1), Secretaría de Hacienda (1), IDPC (1) y Secretaría de Integración Social (1). Con lo anterior se evidencia que al consolidar los reportes mensuales publicados en la página web el instituto gestionó un total de 2.778 peticiones, dato que no obstante, difiere del reporte total del semestre publicado en el informe anual disponible en el portal, en donde las peticiones del semestre son 2.737, con lo cual hay una diferencia de 41 peticiones.

Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022 publicado en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/202301/informe%20anual%20peticiones%202022%20terminado.pdf>, se observa que se presenta cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo es decir el total de las peticiones para el segundo semestre fueron de 2778 y las reportadas en el informe anual fueron de 2737.

- **Subtemas de las peticiones**

Durante el período comprendido entre el 01/07/2022 al 31/12/2022 la mayor cantidad de peticiones presentadas están relacionadas con las asesorías sobre PDE, con un total de 517 solicitudes, equivalentes al 18,61% del total, seguidas de las solicitudes relacionadas con los centros de formación artística CREA con 340 solicitudes que ocupan un 12,24% del total y continua con las peticiones presentadas respecto a programación y boletería con un

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 18 de 24

total de 336 y una participación del 12,10% en el total de peticiones, que sumadas son el 42,94% 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.

Cabe destacar que, para el tema Convocatorias, la ciudadanía presentó la mayor cantidad de peticiones para asesorías del Programa Distrital de Estímulos – PDE (693 peticiones correspondientes al 70%). También se evidencian 152 peticiones (15%) donde se presentan inconformidades y reclamos de otras convocatorias (NO PDE). (Tabla 5).

Tabla 5. Subtemas de las peticiones

TOTAL PETICIONES POR SUBTEMA								
SUBTEMA	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	TOTAL SEMESTRE	PORCENTAJE
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	54	57	49	51	86	43	340	12,24%
CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES				27	47	37	111	4,00%
CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)				6	9	8	23	0,83%
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO					1	2	3	0,11%
PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS				2	2	1	5	0,18%
ASESORÍAS SOBRE PDE	98	57	124	110	85	43	517	18,61%
INVITACIONES PUBLICAS			19	21	52	19	111	4,00%
SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	39	35	28	12	18	13	145	5,22%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE				35	25	7	67	2,41%
OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	59			17	19	6	101	3,64%
BANCO DE PROPUESTAS					1	1	2	0,07%
PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	79	77	47	59	56	18	336	12,10%
MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS				5	3	7	15	0,54%
PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES				10	3	3	16	0,58%
PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS				2	1	2	5	0,18%

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE						Código: CEI-F-25	
							Fecha: 11/03/2023	
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS						Versión: 2	
							Página: 19 de 24	


RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS				6	11	1	18	0,65%
SOLICITUD DE ENTREVISTAS				9			9	0,32%
SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO				6			6	0,22%
ACREDITACIÓN DE PRENSA				5			5	0,18%
DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB				2			2	0,07%
APOYO CON GRUPOS ARTISTICOS				1			1	0,04%
SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS					6		6	0,22%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO		18			26	15	59	2,12%
PASANTÍAS					2		2	0,07%
FESTIVALES AL PARQUE				14	12	4	30	1,08%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES						4	4	0,14%
INVITACIÓN DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES				4	5	3	12	0,43%
INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES				2	5		7	0,25%
OTROS SUBTEMAS	227	202	186	81	89	35	820	29,52%
TOTAL MES	556	446	453	487	564	272	2778	100,00 %
# EN INFORME MENSUAL PUBLICADO	556	446	453	487	564	272	2778	
# EN INFORME ANUAL PUBLICADO	556	446	451	486	564	234	2737	
DIFERENCIA	0	0	2	1	0	38	41	

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

Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022 publicado en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/202301/informe%20anual%20peticiones%202022%20terminado.pdf>, se observa que se presenta cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo es decir el total de las peticiones para el segundo semestre fueron de 2778 y las reportadas en el informe anual fueron de 2737.

- **Oportunidad de la respuesta**

Se identifica que todas las peticiones fueron tramitadas en tiempo establecido por la normatividad vigente.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 20 de 24

Verificada la base de datos denominada reporte preventivo 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 se encontrando lo siguiente:

Tabla 6. Peticiones con término de respuesta conforme al Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015

NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA	TIEMPOS DE TRÁMITE	MES	VERIFICACIÓN CI
2557542022	12/7/2022	12/07/2022	0	JULIO	Contestación en términos
2578142022	13/7/2022	15/07/2022	2	JULIO	Contestación en términos
2602062022	14/7/2022	14/07/2022	0	JULIO	Contestación en términos
2616132022	15/7/2022	15/07/2022	0	JULIO	Contestación en términos
2626252022	18/7/2022	18/07/2022	0	JULIO	Contestación en términos
2688522022	22/7/2022	26/07/2022	2	JULIO	Contestación en términos
2721932022	26/7/2022	26/07/2022	0	JULIO	Contestación en términos
2794272022	1/8/2022	01/08/2022	0	AGOSTO	Contestación en términos
2828492022	4/8/2022	08/08/2022	2	AGOSTO	Contestación en términos
2874152022	8/8/2022	11/08/2022	3	AGOSTO	Contestación en términos
2904262022	10/8/2022	26/08/2022	11	AGOSTO	Contestación en términos
2917622022	11/8/2022	11/08/2022	0	AGOSTO	Contestación en términos
2982842022	18/8/2022	18/08/2022	0	OCTUBRE	Contestación en términos
2994032022	18/8/2022	25/08/2022	5	AGOSTO	Contestación en términos
2996752022	18/8/2022	18/08/2022	0	AGOSTO	Contestación en términos
2909252022	21/8/2022	21/8/2022	0	AGOSTO	Contestación en términos



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: CEI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 21 de 24

3019362022	22/8/2022	02/09/2022	9	AGOSTO	Contestación en términos
3164302022	6/9/2022	06/09/2022	0	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3232642022	7/9/2022	22/09/2022	11	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3290282022	13/9/2022	13/09/2022	0	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3385392022	21/9/2022	21/09/2022	0	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3431222022	26/9/2022	26/09/2022	0	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3456152022	27/9/2022	27/09/2022	0	SEPTIEMBRE	Contestación en términos
3557152022	5/10/2022	20/10/2022	10	OCTUBRE	Contestación en términos
3784162022	21/10/2022	21/10/2022	0	OCTUBRE	Contestación en términos
3832432022	25/10/2022	27/10/2022	2	OCTUBRE	Contestación en términos
3853552022	26/10/2022	15/11/2022	12	OCTUBRE	Contestación en términos
3936662022	31/10/2022	31/10/2022	0	OCTUBRE	Contestación en términos
4081702022	10/11/2022	10/11/2022	0	NOVIEMBRE	Contestación en términos
4082552022	10/11/2022	16/11/2022	3	NOVIEMBRE	Contestación en términos
4233232022	21/11/2022	05/12/2022	10	NOVIEMBRE	Contestación en términos
4487922022	7/12/2022	09/12/2022	1	DICIEMBRE	Contestación en términos
4488772022	7/12/2022	20/12/2022	8	DICIEMBRE	Contestación en términos
4548252022	12/12/2022	20/12/2022	6	DICIEMBRE	Contestación en términos

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

De las 35 PQRSD tomadas como muestra se observa que a todas se les dio respuesta de acuerdo con lo establecido en el Artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, sin embargo, no fue posible verificar la respuesta de fondo, ya que en el sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha no se encontró el enlace con la respuesta, asimismo no fue posible verificarla en el Sistema de Gestión documental-ORFEO ya que el sistema no enlaza las respuestas.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: CEI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 22 de 24

Rangos de Tiempo	Total	Porcentaje
1 a 5 días de trámite	2079	74,84%
6 a 10 días de trámite	591	21,27%
11 o más días de trámite	108	3,89%
Total	2778	100%


ÁREA	1 a 5 días de trámite
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	1453
AREA DE CONVOCATORIAS	160
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	137
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	76
OTRAS ÁREAS	253
TOTAL	2079

ÁREA	6 a 10 días de trámite
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	117
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	111
AREA DE CONVOCATORIAS	87
OTRAS ÁREAS	276
TOTAL	591

ÁREA	11 o más días de trámite
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	31
PLANETARIO DE BOGOTA	18
AREA DE CONVOCATORIAS	8
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	8
OTRAS ÁREAS	43
TOTAL	108

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 74.84%, en término de 6 a 10 días hábiles con 21.24 %, en término de 11 a más días hábiles con el 3.89 %,

Así mismo, se puede evidenciar que las áreas de Subdirección de las Artes, Planetario de Bogotá, Área de Convocatorias, Oficina Asesora de Comunicaciones, fueron las dependencias y/o áreas con más peticiones atendidas entre 11 y más días hábiles.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: CEI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 23 de 24

- **Mapa de Riesgos**

Verificando el Mapa de Riesgos respecto al Proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se realizó el análisis de los riesgos que a continuación se relacionan:

Riesgo de Gestión #1: Posibilidad de pérdida de imagen por el vencimiento de términos de los Derechos de Petición debido a las demoras en el reparto de las mismas, y por el desconocimiento en el manejo del Gestor Documental.


Control 1: *El responsable de la unidad de gestión envía el mensaje al ordenador del gasto alertando sobre posible falta de personal.*

Control 2: El responsable de la unidad de gestión dará las capacitaciones a los gestores del SDQS en el manejo del gestor documental

Riesgo de Gestión #2: Posibilidad pérdida de imagen por el aumento en el número de quejas y reclamos debido a la inadecuada prestación de los servicios requeridos por los ciudadanos.

Control 1: *El responsable de la unidad de gestión registra en la base de datos donde se registra la información de las atenciones prestadas*

Observaciones de los controles por parte del Área de Control Interno		
Diseño	Ejecución	Evaluación
<p>Los controles cuentan con una acción, en la cual se establece como se mitiga o reduce la contestación de las peticiones fuera de término. La acción se estructuro para prevenir la causa raíz del riesgo y las fuentes generadoras del mismo, frente al seguimiento a las PQRSD. Sin embargo, no cuenta con un responsable determinado identificando el cargo del servidor que ejecuta el control.</p> <p>Descripción del "Control" de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Versión 5 – 2020).</p>	<p>Una vez verificado el control, se evidencia que, con los informes presentados, se ha tratado de cumplir con la ejecución de cada uno de los controles de los riesgos identificados.</p>	<p>Los controles están presentes, pero requieren intervención frente al responsable del control.</p>

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

6. RESUMEN OBSERVACIONES

RESUMEN OBSERVACIONES		
# OBSERVACIÓN	DESCRIPCIÓN	POSIBLE RESPONSABLE
1	<p>Revisada la información reportada en la página web mes a mes y contrastada con la información publicada en el informe anual de peticiones 2022, se observa que se presentan cantidades diferentes a las publicadas en los reportes mensuales disponibles en el mismo, es decir el total de las peticiones para el segundo semestre fueron de 2778 y las reportadas en el informe anual fueron de 2737.</p> <p>Informe publicado en el siguiente link: https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds</p>	Relacionamiento con la ciudadanía

7. RECOMENDACIONES

7.1 Establecer puntos de control efectivos para asegurar la confiabilidad de la información publicada en la página web, de manera anual y mensual, dado que se identificaron diferencias en los informes de los meses de septiembre, octubre y diciembre, con el total reportado en el informe del año sobre las PQRSD recibidas en la entidad.

7.2. Revisar el “Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía” para precisar el tipo de comunicación a la cual aplica la radicación en el gestor documental Orfeo, o en el Sistema “Bogotá te escucha”, con el propósito de evitar confusión en los usuarios del procedimiento.

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