



MEMORANDO

Bogotá, D.C, 25 de marzo de 2025

PARA: **MARÍA CLAUDIA PARIAS DURÁN**
Dirección General

DE: **CINDY ROCIO LÓPEZ VILLANUEVA**
Asesora de Control Interno Área de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del segundo semestre de 2024.

Cordial saludo, Directora:

En consideración a las actividades proyectadas en el Plan Anual de Auditoría 2025, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993 y Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento del Área de Control Interno y dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, remito el informe semestral de seguimiento a las PQRSD para el segundo semestre de 2024 para los fines pertinentes.

Atentamente,

Proyectó: ANA YHORLENY CABRERA JARA - Área de Control Interno

Revisó: CINDY ROCIO LÓPEZ VILLANUEVA - Asesora de Control Interno - Área de Control Interno

Anexos: 1 folios, Informe de seguimiento PQRSD segundo semestre de 2024



	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Página: 1 de 29

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

SEGUNDO SEMESTRE 2024

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

MARZO DE 2025

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 2 de 29

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. NORMATIVIDAD.....	3
4. METODOLOGÍA.....	5
5. RESULTADOS.....	8
6. RECOMENDACIONES.....	29

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 3 de 29

INTRODUCCIÓN

El Área de Control Interno, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales de evaluación y seguimiento, contempladas en la Ley 87 de 1993, el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y demás normas que los reglamentan o complementan, y según lo establecido en el Plan Anual de Auditoría vigencia 2025, presenta el siguiente informe respecto al trámite y cumplimiento normativo en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, allegadas a la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2024.

1. OBJETIVO

Realizar Seguimiento a la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, dado por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2024, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y aplicable.

Así mismo, comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece *que “(...) 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 (...)”* y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b *“Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.

2. ALCANCE

Verificación, evaluación y cumplimiento a la normatividad aplicable para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2024.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”* Artículo 74. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”*.
- Ley 87 del 29 de noviembre 1993; *“Por lo cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y 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: 4 de 29

dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i. “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.

- Ley 1474 de 2011, *“Por lo 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 la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.* Artículo 25.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015. *“Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa”.* Artículos 13, 14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- Ley 734 de 2002, *“Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”.* Artículo 34 Numeral 34.
- Ley 1952 de 2019 *“por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.*
- Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.*
- Decreto 103 de 2015 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República”.*
- Decreto 1499 de 2017 *“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.*
- Decreto 1083 de 2015, *“Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de Función Pública” - Roles de las oficinas de Control Interno.*
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“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 338 de 2019 *“Por el cual se modifica el Decreto 1083 Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Control Interno y se crea la Ley Anticorrupción”* Parágrafo 1. *“Los informes auditoría, seguimientos tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y/o Junta Directiva y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.*
- 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*

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 5 de 29

Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

- Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por medio de la cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 293 de 2021. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- Directiva Conjunta 01 de 2021-Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital. Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
- Directiva 08 de 2021-Alcaldía Mayor de Bogotá. Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información. Numeral 3.
- Circular 11 de 2020 de la Veeduría Distrital. Alertas tempranas – Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales-articulación áreas de comunicaciones.
- Procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GRC-PD-01 del 14 de noviembre de 2024, versión 6, que tiene por objetivo: “Recibir y gestionar las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo garantizando el tratamiento de la misma, ante las unidades de gestión responsables, para emitir una respuesta clara, completa, coherente, oportuna y de calidad”.

4. METODOLOGÍA

El proceso de evaluación se desarrolló en las siguientes etapas:

a. SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN

A través de memorando número 20251300106513 de fecha 19 de febrero del 2025 el Área de Control Interno procedió a realizar la solicitud de información para el seguimiento a PQRSD, segundo semestre de 2024, al Subdirector Administrativo y Financiero. De conformidad con lo anterior mediante radicado: 20254500121303 del 26 de febrero del 2025 la Subdirección Administrativa y Financiera, procede a remitir respuesta cuyo asunto consiste en *“Respuesta: Solicitud de información para el seguimiento a PQRSD, segundo semestre de 2024”*.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

**FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS**

Versión: 2

Página: 6 de 29

b. NORMATIVIDAD Y TÉRMINOS QUE RIGEN EL PROCESO DE PQRSD

A continuación, se describe la normatividad que rige al proceso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, de acuerdo con los tiempos y términos de respuesta vigentes, establecidos para el efecto.

NORMATIVIDAD			
NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDO POR
Constitución Política - Artículo 23	1991	Constitución Política	Congreso de la República
Ley 5 -capítulo 10	1992	Reglamento del Congreso; el Senado y laCámara de Representantes	Congreso de la República
Ley 962 – Artículo 15	2005	Ley Antitrámites	Congreso de la República
Ley 1474	2011	Estatuto Anticorrupción	Congreso de la República
Ley 1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las que lomodifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Lay 1581	2012	Ley para protección de datos personales	Congreso de la República
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho deAcceso a la Información Pública.	Congreso de la República
Ley 1755	2015	Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.	Congreso de la República
Ley 1952	2019	Código General Disciplinario y las que lomodifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de locontencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	Congreso de la República
Decreto 2623	2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Presidencia de la República
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimiro reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en laAdministración Pública.	Presidencia de laRepública
Decreto 1166	2016	Tratamiento y radicación de peticiones verbales	Presidencia de laRepública
Decreto 1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Presidencia de laRepública
Directiva Presidencial 04	2009	Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.	Presidencia de la República

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: EI-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 7 de 29

Lineamientos sobre derechos de petición	2020	Lineamientos sobre derechos de petición	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
---	------	---	--

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de las Leyes, Decretos y Lineamientos del Ordenamiento Jurídico Colombiano relacionados con PQRSD.

TÉRMINOS		
TIPO DE SOLICITUD	Días contados a partir del día siguiente a la fecha de radicación	NORMAS NACIONALES Y GENERALES
	Días Hábiles	
Consultas y Conceptos Externos	30	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14
Derecho de Petición Escrito Derechos de Petición Verbal (Interés General -o- Particular)	15	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Ley 1437 enero 18 de 2011 – Art. 4 y 5 Decreto 1166 junio 19 de 2016
Derechos de Petición entre Entidades	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 30 Decreto 103 enero 20 de 2015 - Art. 19
Quejas - Denuncias – Reclamos	15	Ley 1437 enero 18 de 2011 - Art. 7, Art. 13 Ley 1755 junio 30 de 2015, Art. 13 Ley 1952 de enero 18 de 2019 Art. 19, Art. 38 Numeral 35
Solicitud de Información y/o Copia de Documentos	10	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 14 Decreto 1081 mayo 26 de 2015 Art. 2.1.1.3.1.5
Solicitud de Documentos Informativos - Cámara Legislativa y sus comisiones	10	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 260
Solicitud de Informes por los Congresistas	5	Ley 5 junio 17 de 1992 - Art. 258
Solicitudes de Información en Materia Pensional	15	Directiva presidencial No. 4 mayo 22 de 2009
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Consulta	10	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 14 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso I
Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Reclamo	15	Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 8 - Art. 15 Ley 1266 diciembre 31 de 2008 - Art. 16 Inciso II
Solicitudes de Acceso a Información Pública (Clasificada - Reservada)	10	Decreto 1081 mayo 26 de 2016 Art. 2.1.1.3.1.4 Ley 1581 octubre 17 de 2012 - Art. 14 y 15 Ley 1712 marzo 6 de 2014 Decreto 1377 junio 27 de 2013
Sugerencias	15	Ley 1474 julio 12 de 2011 Art. 76
Traslado a otras entidades por no competencia	5	Ley 1755 junio 30 de 2015 Art. 21

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de las Leyes, Decretos y Lineamientos del Ordenamiento Jurídico Colombiano relacionados con PQRSD.

Así mismo, es importante indicar que el seguimiento a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, de conformidad con el MIPG, se articula con la Séptima Dimensión denominada “Control Interno”, la cual se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

 <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: 8 de 29

5. RESULTADOS

ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

- Cumplimiento de la Normatividad para el Período del Seguimiento.**

El Área de Control Interno llevó a cabo una verificación del cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRSD durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2024 y el 31 de diciembre de 2024. Evidenciando lo siguiente:

CRITERIO NORMATIVO	
LEY 1474 DE 2011 - 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.	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
<p>“ARTÍCULO 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.</p> <p>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.</p> <p>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.</p>	<p>- El Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, cuenta con el proceso de GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA cuyo objetivo es <i>“garantizar el acceso oportuno, cálido y de calidad a la información, trámites y servicios que ofrece el Idartes, a través de los distintos canales de relacionamiento con la ciudadanía y demás partes interesadas., en los términos previstos por la normatividad vigente”</i> y el alcance <i>“inicia con la atención inmediata y recepción de los requerimientos de la ciudadanía, y termina con la respuesta de fondo a la petición inicial; a través, de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, pasando por la medición de la satisfacción en el servicio, y socializando la misma, con la alta dirección y a través del link de transparencia de la página web para conocimiento público”,</i> de conformidad con lo establecido en el proceso de caracterización GRC-C-01, versión 3 del 18 de diciembre de 2023.</p> <p>- El Área de Control Interno semestralmente, elabora un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de las normas vigentes, el cual se publica en el enlace de transparencia de la página web de la entidad. https://www.idartes.gov.co/es/transparencia</p> <p>- Verificada la página web, se observa el link de Quejas, Sugerencias y Reclamos, el</p>

 <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: 9 de 29

	<p>cual cuenta con fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus cometarios https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania</p>  <p>Fuente: https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania</p> <p>- Verificada la página web principal se observa que cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción, así como sugerencias</p>  <p>Fuente https://www.idartes.gov.co/es</p>
--	--

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de LEY 1474 DE 2011

CRITERIO NORMATIVO	
LEY 1437 DE 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
<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:</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 o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º 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</p>	<p>- Al revisar la página web de la entidad, se puede observar un sistema de turnos acorde a las nuevas tecnologías, ofreciendo una atención adecuada para gestionar PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).</p> <p>Canales de Atención</p> <p>El Instituto Distrital de las Artes - Idartes le da la bienvenida somos una entidad adscrita a la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de la Alcaldía Mayor de Bogotá; a continuación, encuentra nuestros canales de atención.</p> <p>Recuerde que usted puede solicitar una cita presencial por medio de nuestros canales telefónico o chat.</p> <p>Puntos de atención y servicio a la ciudadanía:</p> <p>Fuente https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania</p>

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 10 de 29

<p>efectivamente.</p>	<p style="text-align: right;">ciudadania/canales-de-atencion</p> <p>- Revisada la página web, se evidencia el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 4 del 12 de diciembre del 2023, cuyo objetivo es “establecer los criterios y lineamientos para la prestación de un servicio eficiente, a fin de garantizar un acompañamiento integral a la ciudadanía” el cual puede ser consultado en el siguiente link https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/documentos/manual-servicio-ciudadania.pdf, y la Carta de Trato Digno la cual puede ser consultada en el siguiente link https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/carta-trato-digno</p> <p style="text-align: center;">Carta de trato digno</p>  <p>Carta de Trato Digno</p> <p>¡Le damos la bienvenida! El Instituto Distrital de las Artes de Bogotá, como gestor de las prácticas artísticas en el Distrito, está comprometido en garantizar el pleno ejercicio y disfrute de los derechos culturales por parte de la ciudadanía, acercando las prácticas artísticas y la vivencia de sus diferentes dimensiones a la vida cotidiana de las personas. Esto lo hace a través de una gestión con criterios de eficiencia, eficacia y transparencia; por ello, le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para acompañarle en sus trámites.</p> <p>Fuente https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/carta-trato-digno</p>
-----------------------	---

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de LEY 1437 DE 2011

CRITERIO NORMATIVO	
DECRETO 371 DE 2010 - Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
<p>Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.</p>	<p>- Se evidencia en el link de transparencia y acceso a la información publica los informes mensuales sobre acceso a información, quejas y reclamos y aquellos que fueron clasificados como veeduría ciudadana, así mismo, se observa que el informe correspondiente al segundo</p>

 <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: 11 de 29

<p>3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	<p>semestre de 2024, se remitió a la Dirección General a través de Orfeo N° 20254500116683.</p> <p>- Así mismo, se evidencia Informe Gestión de Peticiones segundo semestre 2024 realizado por el área de relacionamiento con la ciudadanía.</p> <p>- Igualmente, se evidencia informe sobre Gestión De Peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de diciembre de 2024, de fecha enero 2025, donde se evidencia que IDARTES para el mes en mención respondió el 100% las peticiones en términos de Ley.</p>
--	---

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información del DECRETO 371 DE 2010

CRITERIO NORMATIVO	
DECRETO 1081 DE 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
<p>ARTÍCULO 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. 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.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <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>En los informes relacionados con PQRSD segundo semestre 2024 publicados en la página web se observa lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se evidencia número de solicitudes recibidas. 2. Se evidencia el número de solicitudes trasladadas a otra institución. Por ejemplo; Empresa Privada, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, entre otras. 3. Se evidencia los términos de respuesta. 4. No se identificaron en los informes del segundo semestre 2024 solicitudes de PQRSD en las cuales se haya negado el acceso a la información o no hayan sido atendidas. <p>Cabe señalar, que los informes discriminan las cifras totales de PQRSD, realizan su clasificación y se encuentran publicadas en la página web. Finalmente, se consolidó un informe del segundo semestre 2024 Gestión PQRSD.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 12 de 29

	<table border="1"> <tr> <td>2025</td> <td>2025-01-17</td> <td>Informes de PQRSO diciembre 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2024-12-10</td> <td>Informe PQRSO noviembre 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2024-11-15</td> <td>Informe PQRSO octubre 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2024-10-11</td> <td>Informe PQRSO septiembre 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2024-09-13</td> <td>Informe PQRSO agosto 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>2024-08-09</td> <td>Informe PQRSO julio 2024</td> <td>Ver o descargar</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">Fuente https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pgrds</p>	2025	2025-01-17	Informes de PQRSO diciembre 2024	Ver o descargar	2024	2024-12-10	Informe PQRSO noviembre 2024	Ver o descargar	2024	2024-11-15	Informe PQRSO octubre 2024	Ver o descargar	2024	2024-10-11	Informe PQRSO septiembre 2024	Ver o descargar	2024	2024-09-13	Informe PQRSO agosto 2024	Ver o descargar	2024	2024-08-09	Informe PQRSO julio 2024	Ver o descargar
2025	2025-01-17	Informes de PQRSO diciembre 2024	Ver o descargar																						
2024	2024-12-10	Informe PQRSO noviembre 2024	Ver o descargar																						
2024	2024-11-15	Informe PQRSO octubre 2024	Ver o descargar																						
2024	2024-10-11	Informe PQRSO septiembre 2024	Ver o descargar																						
2024	2024-09-13	Informe PQRSO agosto 2024	Ver o descargar																						
2024	2024-08-09	Informe PQRSO julio 2024	Ver o descargar																						

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información del DECRETO 1081 DE 2011

CRITERIO NORMATIVO	
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	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.	Verificados los informes mensuales de PQRSO del segundo semestre 2024, se observa que el Área de Relacionamento con la Ciudadanía radica y da respuesta a las peticiones verbales que realizan los ciudadanos.

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información del DECRETO 1166 DE 2016

CRITERIO NORMATIVO	
Directiva 08 de 2021 – Alcaldía Mayor de Bogotá - Lineamientos para prevenir conductas irregulares 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.	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
3. Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones.	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 Preventivo PQRS, 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.

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de la Directiva 08 de 2021–Alcaldía Mayor de

 <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 29

Bogotá

CRITERIO NORMATIVO	
Directiva Conjunta 01 de 2021 – Secretaría Jurídica Distrital - Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.	
NORMATIVIDAD A VERIFICAR	VERIFICACIÓN OCI
Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción	Durante el segundo semestre de 2024 se presentó dos denuncias por acto de corrupción. Las cuales fueron trasladadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario. Se evidencia firmado el acuerdo de confidencialidad por parte de las personas que tiene relación con las PQRS.

FUENTE: Elaboración del equipo auditor con la información de la Directiva Conjunta 01 de 2021 – Secretaría Jurídica Distrital

- **VERIFICACIÓN DE LOS INFORMES MENSUALES, CONSOLIDADO DE PQRS D Y REPORTE PREVENTIVO II SEMESTRE 2024**

A continuación, se llevará a cabo un análisis comparativo entre los informes mensuales, el consolidado y el reporte preventivo PQRS D II semestre 2024, en el cual se verificaron los siguientes temas:

- PQRS D Registrados;
- Tipología de las Peticiones;
- Canales de Recepción;
- Asignación por Dependencias / Áreas;
- Categoría SDQS 2024;
- Traslado a otras entidades;
- Oportunidad de respuesta.

a) **PQRS D Registrados:**

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación de los informes mensuales y el consolidado de PQRS D correspondientes al segundo semestre 2024, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>. Además, se revisó la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, registrándose un total de 1.784 peticiones durante el segundo semestre de 2024. Como se detalla a continuación,

FUENTE	CANTID AD MES	CANTID AD MES	CANTIDAD MES	CANTID AD MES	CANTIDA D MES	CANTIDA D MES	TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMB RE	OCTUBR E	NOVIEMB RE	DICIEMB RE	
REPORTE MENSUAL	425	383	395	237	219	126	1.785

 <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 29	

WEB							
REPORTE SEMESTRE AL WEB	425	383	395	237	219	126	1.785
REPORTE AL ÁREA DE CONTROL INTERNO	425	383	395	237	219	125	1.784

Tabla 1. Total, de PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales, consolidado y reporte de PQRSD -II semestre de 2024

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con lo indicado en la Tabla No. 1, se observa una discrepancia en una solicitud entre los informes mensuales, el consolidado semestral y lo reportado al Área de Control Interno.

b) Tipología de las Peticiones:

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación de los informes mensuales de PQRSD correspondientes al segundo semestre, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, observándose a continuación, lo siguiente:

COMPARATIVO INFORME MENSUAL JULIO VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL JULIO 2024		REPORTE PREVENTIVO JULIO 2024	
TIPOLOGÍA	JULIO	TIPOLOGÍA	JULIO
CONSULTA	0	CONSULTA	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	129	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	129
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	64	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	64
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	218	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	218
FELICITACION	3	FELICITACION	3
QUEJA	7	QUEJA	7
RECLAMO	2	RECLAMO	2
SOLICITUD DE COPIA	0	SOLICITUD DE COPIA	0
SUGERENCIA	1	SUGERENCIA	1
TOTAL	425	TOTAL	425

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

Verificación Área de Control Interno. Se observa que la información presentada en el informe mensual coincide con la registrada en el reporte preventivo PQRSD 2024 - II semestre.

Tabla 2. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 15 de 29

COMPARATIVO INFORME MENSUAL AGOSTO VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL AGOSTO 2024		REPORTE PREVENTIVO AGOSTO 2024	
TIPOLOGÍA	AGOSTO	TIPOLOGÍA	AGOSTO
CONSULTA	131	CONSULTA	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	160	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	160
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	68	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	68
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	145	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	145
FELICITACION	0	FELICITACION	0
QUEJA	2	QUEJA	2
RECLAMO	2	RECLAMO	2
SOLICITUD DE COPIA	0	SOLICITUD DE COPIA	0
SUGERENCIA	2	SUGERENCIA	2
TOTAL	511	TOTAL	383

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con el análisis comparativo entre el informe mensual y el reporte preventivo, se ha identificado una discrepancia en el número total de PQRSD. Mientras que el informe mensual correspondiente al mes de agosto de 2024 reporta un total de 511, el reporte preventivo indica una cifra de 383. Adicionalmente, en el informe de peticiones de agosto de 2024, se observa que la gráfica y la fuente está etiquetada incorrectamente como "Gráfico No. 3: Total de peticiones por tipología - julio 2024", y su fuente de información también corresponde a julio de 2024.

Informe peticiones agosto 2024 IDARTES .pdf 7 / 21 - 95% +

Peticiones por Tipología



Fuente: Reporte de datos Bogotá te escucha y matriz de seguimiento preventivo Idartes julio 2024

Fuente Informe peticiones agosto 2024 IDARTES

Tabla 3. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 16 de 29

COMPARATIVO INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL SEPTIEMBRE 2024		REPORTE PREVENTIVO SEPTIEMBRE 2024	
TIPOLOGÍA	SEPTIEMBRE	TIPOLOGÍA	SEPTIEMBRE
CONSULTA	3	CONSULTA	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	136	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	136
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	77	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	77
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	176	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	176
FELICITACION	0	FELICITACION	0
QUEJA	0	QUEJA	0
RECLAMO	1	RECLAMO	1
SOLICITUD DE COPIA	1	SOLICITUD DE COPIA	1
SUGERENCIA	1	SUGERENCIA	1
TOTAL	395	TOTAL	395

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

Verificación Área de Control Interno. Se observa que la información presentada en el informe mensual coincide con la registrada en el reporte preventivo PQRSD 2024 - II semestre. Adicionalmente, en el informe de peticiones de septiembre de 2024, se observa que la gráfica está etiquetada incorrectamente como "Gráfico No. 3: Total de peticiones por tipología - julio 2024"



Fuente: Reporte de datos Sistema Bogotá te escucha septiembre 2024

Fuente Informe peticiones septiembre 2024 IDARTES

Tabla 4. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.

COMPARATIVO INFORME MENSUAL OCTUBRE VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL OCTUBRE 2024		REPORTE PREVENTIVO OCTUBRE 2024	
TIPOLOGÍA	OCTUBRE	TIPOLOGÍA	OCTUBRE
CONSULTA	1	CONSULTA	0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	65	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	65
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	62	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	62
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	101	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	102



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 17 de 29

FELICITACION	152	FELICITACION	2
QUEJA	1	QUEJA	1
RECLAMO	1	RECLAMO	1
SOLICITUD DE COPIA	1	SOLICITUD DE COPIA	1
SUGERENCIA	3	SUGERENCIA	3
TOTAL	387	TOTAL	237

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con el análisis comparativo entre el informe mensual y el reporte preventivo, se ha identificado una discrepancia en el número total de PQRSD. Mientras que el informe mensual correspondiente al mes de octubre de 2024 reporta un total de 387, el reporte preventivo indica una cifra de 237.

Tabla 5. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.

COMPARATIVO INFORME MENSUAL NOVIEMBRE VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL NOVIEMBRE 2024		REPORTE PREVENTIVO NOVIEMBRE 2024	
TIPOLOGÍA	NOVIEMBRE	TIPOLOGÍA	NOVIEMBRE
CONSULTA	3	CONSULTA	3
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	52	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	52
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	66	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	66
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	90	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	90
FELICITACION	3	FELICITACION	3
QUEJA	4	QUEJA	4
RECLAMO	0	RECLAMO	0
SOLICITUD DE COPIA	0	SOLICITUD DE COPIA	0
SUGERENCIA	1	SUGERENCIA	1
TOTAL	219	TOTAL	219

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024

Verificación Área de Control Interno. Se observa que la información presentada en el informe mensual coincide con la registrada en el reporte preventivo PQRSD 2024 - II semestre.

Tabla 6. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.

COMPARATIVO INFORME MENSUAL DICIEMBRE VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024			
INFORME MENSUAL DICIEMBRE 2024		REPORTE PREVENTIVO DICIEMBRE 2024	
TIPOLOGÍA	DICIEMBRE	TIPOLOGÍA	DICIEMBRE
CONSULTA	1	CONSULTA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	28	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	28
DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	13	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	13
DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	79	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	79



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

**FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS**

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 18 de 29

FELICITACION	1	FELICITACION	1
QUEJA	0	QUEJA	0
RECLAMO	88	RECLAMO	2
SOLICITUD DE COPIA	1	SOLICITUD DE COPIA	1
SUGERENCIA	1	SUGERENCIA	0
TOTAL	212	TOTAL	125

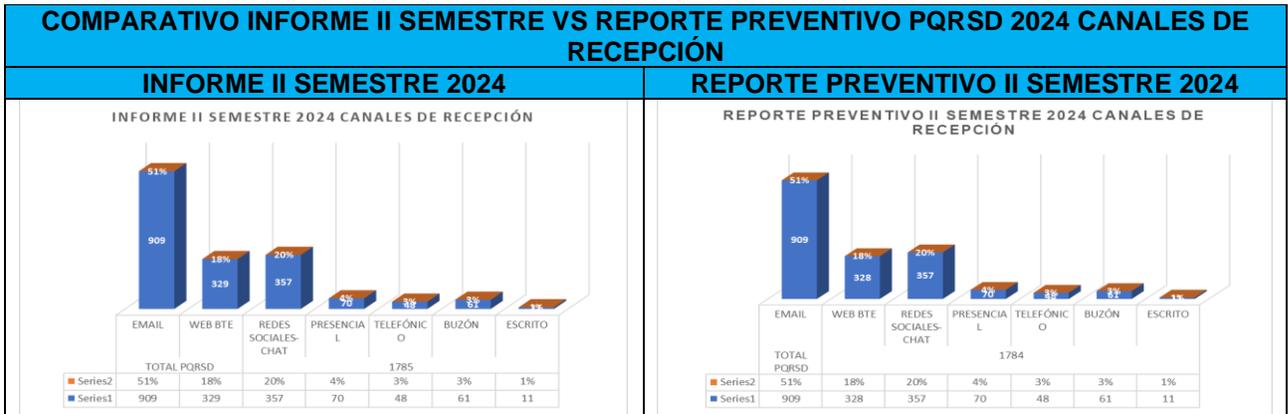
Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con el análisis comparativo entre el informe mensual y el reporte preventivo, se ha identificado una discrepancia en el número total de PQRSD. Mientras que el informe mensual correspondiente al mes de diciembre de 2024 reporta un total de 212, el reporte preventivo indica una cifra de 125.

Tabla 7. Tipología PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informes mensuales y reporte preventivo de PQRSD - II semestre de 2024.

c) Canales De Recepción

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación del informe correspondiente al segundo semestre 2024, el cual está disponible en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, observándose a continuación, lo siguiente:



Gráfica No. 1

Gráfica No. 2

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con el análisis informe mensual y el reporte preventivo II semestre 2024, se registran 7 canales de recepción, resaltando el canal más utilizado el correo electrónico con 909 (51%) peticiones, el segundo lugar corresponde a las redes sociales – chat para un total de 357 (20%) y el tercer canal la web con 329 peticiones (18%).

A continuación, se relacionan los canales de atención a la ciudadanía dispuestos, el horario de atención y el enlace donde se encuentran publicados en el sitio web de la Entidad:

 <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 29

-Canal de atención presencial:
Sede principal - Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá
Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4501 y 4502
Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - jornada continúa

-Cinemateca de Bogotá
Carrera 3 No. 19 - 10
Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4504
Horario: Martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

-Ventanilla única de correspondencia
Carrera 8 No. 15 - 46
Teléfono: (601) 379 5750 - Ext. 4600 - 4604
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua

-Telefónico:
Centro de contacto PBX: (601) 379 5750 opción
Horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Virtuales

-Chat alojado en el sitio web de la Entidad en la parte inferior derecha <https://www.idartes.gov.co> en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 a.m.

-Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

-Formulario de contacto para sugerencias o inquietudes <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos->

-Denuncia de actos de corrupción o conflictos de interés <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/contactenos>

-Enlace de consulta: <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/canales-de-atencion>

Tabla 8. Canales de Recepción PQRSD - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe semestral y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

d) Asignación por Dependencias / Áreas

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación del informe correspondiente a los informes segundo semestre 2024, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, observándose a continuación, lo siguiente:

COMPARATIVO INFORME MENSUAL II SEMESTRE VS REPORTE PREVENTIVO PQRSD 2024	
INFORME II SEMESTRE 2024	REPORTE PREVENTIVO PQRSD II SEMESTRE 2024



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 20 de 29

Dependencia	Cantidad de peticiones	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	767	43,0
AREA DE CONVOCATORIAS	313	17,5
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	123	7
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	119	7
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	95	5,3
GERENCIA DE MUSICA	55	3,0
GERENCIA DE LITERATURA	48	2,7
PLANETARIO DE BOGOTA	47	2,6
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	38	2,1
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	37	2,1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	1,5
AREA DE PRODUCCION	17	1,0
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	17	1,0
NO COMPETENCIA DEL IDARTES TRASLADO RED DISTRITAL	15	0,8
GERENCIA DE DANZA	14	0,8
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	0,8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	0,7
DIRECCION GENERAL	10	0,6
PROYECTO NIDOS	7	0,4
TALENTO HUMANO	5	0,3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	0,2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0,2
Total	1785	100

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe mensual PQRSD -II semestre de 2024

DEPENDENCIAS	CANTYIDAD DE PETICIONES	%
RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA	767	43%
AREA DE CONVOCATORIAS	313	18%
SUBDIRECCION DE LAS ARTES	123	7%
GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	119	7%
SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	95	5%
GERENCIA DE MÚSICA	55	3%
GERENCIA DE LITERATURA	48	3%
PLANETARIO DE BOGOTA	47	3%
GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	38	2%
SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	37	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	26	1%
GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	17	1%
AREA DE PRODUCCION	16	1%
NO COMPETENCIA DEL IDARTES	15	1%
GERENCIA DE DANZA	14	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	1%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	1%
DIRECCION GENERAL	10	1%
PROYECTO NIDOS	7	0%
TALENTO HUMANO	5	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	0%
Total general	1784	100%

Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente Reporte Preventivo de PQRSD -II semestre de 2024



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

**FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS**

Versión: 2

Página: 21 de 29

Verificación Área de Control Interno. De acuerdo con el análisis comparativo entre los informes de PQRSD mensual II semestre 2024 y el reporte preventivo, se ha identificado que en primer lugar el 43% de las peticiones son atendidas por Relacionamento con la Ciudadanía con un total de 767, en segundo lugar, por la dependencia Área de Convocatorias con el 17,5% equivalente a 313 peticiones atendidas y en tercer lugar por la Subdirección de las Artes con un porcentaje de 6,8% que equivalen a 122 peticiones atendidas.

Tabla 9. Asignación por Dependencias / Áreas - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe mensual y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

e) Categoría SDQS 2024

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación de los informes mensuales correspondientes al segundo semestre 2024, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs el informe PQRSD I semestre 2024, observándose a continuación, lo siguiente:

CATEGORÍA SDQS 2024 REPORTE PREVENTIVO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE 2024										
CATEGORÍA	SUBTEMA	JUL	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	Total	%	
EDUCACIÓN Y FORMACIÓN	CENTROS DE FORMACIÓN ARTÍSTICA CREA	40	52	39	31	34	7	203	11%	
	CURSOS Y TALLERES DE FORMACIÓN (NO CREA)	13	9	14	6	5	5	52	3%	
	PROYECTO NIDOS - LABORATORIOS	7	6	5	6	2	0	26	1%	
	SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO CON GRUPO ARTISTICO	0	4	0	1	0	0	5	0%	
	CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN EN TALLERES	0	3	4	6	11	5	29	2%	
	TOTAL		60	74	62	50	52	17	315	18%
CONVOCATORIAS	ASESORÍAS SOBRE PDE	34	14	25	6	5	5	89	5%	
	SOLICITUD DE PLANILLAS DE EVALUACIÓN	61	50	62	43	21	22	259	15%	
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN Y GANADORES PDE	13	0	15	0	0	0	28	2%	
	INVITACIONES PUBLICAS	9	10	0	6	14	1	40	2%	
	OTRAS CONVOCATORIAS (NO PDE)	0	0	0	0	2	0	2	0%	
	JURADOS	5	0	0	0	0	0	5	0%	
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS DEL PDE	6	4	5	0	4	6	25	1%	
TOTAL		128	78	107	55	46	34	448	25%	
RECURSOS FÍSICOS	PROGRAMACIÓN Y BOLETERÍA	73	86	78	31	15	11	294	16%	
	GESTIÓN JURÍDICA Y LEGAL	0	0	1	0	0	0	1	0%	



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

**FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS**

Versión: 2

Página: 22 de 29

	PRESTAMO DE EQUIPAMIENTOS MOVILES (DOMO, CINEMATECA RODANTE)	0	0	0	2	1	0	3	0%
	PROGRAMACIÓN Y AGENDA ACTIVIDADES INFANTILES	0	0	0	3	0	0	3	0%
	PRESTAMO DEL ESCENARIO PARA ENSAYOS	0	0	1	1	0	0	2	0%
	RESERVAS Y ALQUILER DE ESCENARIOS	7	10	13	9	7	3	49	3%
	MERCADEO Y ALIANZAS ESTRATÉGICAS	10	14	18	19	6	5	72	4%
	SOLICITUD DE VISITAS GUIADAS	4	3	11	2	0	0	20	1%
	TOTAL	94	113	122	67	29	19	444	25%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE OFERTAS DE EMPLEO	16	16	0	0	0	0	32	2%
	PASANTÍA	8	7	0	0	0	0	15	1%
	TOTAL	24	23	0	0	0	0	47	3%
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIÓN GANADORES DE LAS CONVOCATORIAS	0	0	11	7	4	0	22	1%
	CERTIFICACIONES	0	0	0	0	0	8	8	0%
	CERTIFICACIÓN GANADORES DE INVITACIONES PUBLICAS	0	0	0	1	6	0	7	0%
	CERTIFICACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0	0	1	0	0	0	1	0%
	CERTIFICADOS DE PARTICIPACIÓN	0	0	4	6	14	0	24	1%
	JURADOS	0	0	4	9	2	0	15	1%
TOTAL	0	0	20	23	26	8	77	4%	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES	DIFUSIÓN Y PERMISOS EN PÁGINA WEB	0	0	0	1	0	0	1	0%
	SOLICITUD DE ENTREVISTAS	0	0	0	4	0	0	4	0%
	SOLICITUD DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO	0	0	0	4	0	0	4	0%
	TOTAL	0	0	0	9	0	0	9	1%
FESTIVALES AL PARQUE	FESTIVALES AL PARQUE	14	22	11	0	12	5	64	4%
	INCONFORMIDADES Y RECLAMOS EN EL MARCO DE LOS FESTIVALES	0	3	0	0	7	1	11	1%
	INVITACION DE BANDAS NACIONALES O INTERNACIONALES A FESTIVALES	1	5	3	0	1	2	12	1%
	TOTAL	15	30	14	0	20	8	87	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS		321	318	325	204	173	86	1427	80%
TOTAL, OTROS SUBTEMAS		104	65	69	33	46	40	357	20%

 <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 29

TOTAL	425	383	394	237	219	126	1784	100%								
Fuente Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Reporte Preventivo de PQRSD -II semestre 2024																
<p>• Categoría SDQS y subtemas de las peticiones</p> <p>Durante el periodo comprendido entre el 01/01/2024 al 30/06/2024 una gran parte de peticiones presentadas están relacionadas con la categoría SDQS Convocatorias con un total</p>																
 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</td> <td>Código: EI-F-25</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS</td> <td>Fecha: 11/03/2023</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Versión: 2</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Página: 16 de 22</td> </tr> </table>									EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha: 11/03/2023		Versión: 2		Página: 16 de 22
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25															
FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Fecha: 11/03/2023															
	Versión: 2															
	Página: 16 de 22															
<p>de 354 solicitudes, equivalentes al 18,97% del total, siendo destacables dentro de esta categoría los subtemas Asesorías sobre Programa Distrital de Estímulos PDE, Inconformidades y reclamos del PDE y Solicitud de Planillas de Evaluación que corresponden al 9,43%, 3,86% y 3,16% del total de peticiones, respectivamente.</p> <p>Asimismo, las solicitudes relacionadas con la categoría SDQS Recursos Físicos ocupan el primer total de peticiones por categoría con un total de 494 solicitudes que equivalen al 26,47% del total de solicitudes, entre las que resalta el subtema Programación y Boletería con 316 solicitudes equivalentes al 16,93% del total de peticiones, siendo el subtema que individualmente representa el mayor porcentaje de peticiones frente al total del semestre y en tercer lugar se encuentran las solicitudes correspondientes a la categoría SDQS Educación y formación con un total de 337 solicitudes con una participación del 18,06% y en la que sobresale el subtema Centros de Formación artística Crea con 192 solicitudes que equivalen al 10,29% de las peticiones del semestre. El resto de las peticiones se dividen entre más áreas, pero ninguna por sí sola supera el 10% de participación en el total de peticiones.</p> <p style="text-align: center;">Fuente informe de Seguimiento PQRSD I semestre 2024</p>																
<p>Verificación Área de Control Interno. Según el análisis del reporte preventivo correspondiente al segundo semestre de 2024 y el informe del primer semestre de 2024, la categoría Convocatorias ocupa el primer lugar con 448 solicitudes, lo que representa el 25% del total de peticiones. Dentro de esta categoría, el subtema Solicitud de Planillas de Evaluación destaca con 259 solicitudes, lo que equivale al 15% del total.</p> <p>En segundo lugar, se encuentra la categoría Recursos Físicos, con un total de 444 solicitudes, lo que también corresponde al 25%. Dentro de esta categoría, el subtema Programación y Boletería resalta con 294 solicitudes, representando el 16% del total.</p> <p>La categoría Educación y Formación ocupa el tercer lugar con 315 solicitudes, lo que equivale al 18%. El subtema que destaca en esta categoría es el Centro de Formación Artística CREA, con 203 peticiones, lo que representa un 11% del total.</p> <p>Además, se pueden observar las demás categorías, detalladas en la ilustración, junto con sus respectivos totales y porcentajes.</p>																

Tabla 10. Categorías SDQS - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe semestral y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

f) **Traslado a otras entidades**

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 artículo 21 el cual cita "(...) Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito(...)", identificándose por el Área de Control Interno el número de solicitudes trasladadas a otras instituciones de acuerdo con los informes mensuales correspondientes al segundo semestre de 2024, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de->

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE				Código: EI-F-25	
					Fecha: 11/03/2023	
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS				Versión: 2	
					Página: 24 de 29	

[pqrds](#) a continuación, se presenta el comportamiento en la asignación de peticiones trasladadas a otras entidades.

ENTIDADES	TRASLADOS						TOTAL SEMESTR E
	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E	OCTUBR E	NOVIEMBR E	DICIEMBR E	
EMPRESA PRIVADA	1						1
SECRETARIA DE CULTURA, RECREACION Y DEPORTE SCR D	1	1	4	1	8	2	17
SECRETARIA DE HACIENDA		1					1
TOTAL POR MES	2	2	4	1	8	2	

Tabla 11. Trasados – Elaborada por el equipo auditor – Fuente informes mensuales PQRSD II semestre 2024

g) Oportunidad de respuesta

Para el presente seguimiento se procedió a realizar el análisis cualitativo 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 Ilustración 1).

Proceso		Instituto Distrital de las Artes	
Sujeto ó Punto de Control:		Seguimiento PQRSD	
Cálculo de la muestra para:		Realizar Seguimiento a la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD, dado por Instituto Distrital de las Artes - Idartes, presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2024, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y aplicable.	
Período Evaluado:		01 de julio a 31 de diciembre de 2024	
Preparado por:		Ana Cabrera Jara	
Fecha:		25/03/2025	
Revisado por:			
Fecha:			

INGRESO DE PARÁMETROS		TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Tamaño de la Población (N)	1.784	Fórmula	51
Error Muestral (E)	5%	Muestra Óptima	50
Proporción de Éxito (P)	5%		
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645		

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

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

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

En este contexto, el Área de Control Interno procede a verificar la base de datos del reporte correspondiente al periodo objeto de este seguimiento. Tras realizar una muestra aleatoria, se seleccionaron 50 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias identificando lo siguiente:



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 25 de 29

No.	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 ÁREA DE CONTROL INTERNO
1	4269552024	19/9/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244600102332	19/9/2024	23/09/2024	2	Respuesta en término
2	3781712024	14/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500087652	14/8/2024	22/08/2024	5	Respuesta en término
3	3796422024	15/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500088192	15/8/2024	22/08/2024	4	Respuesta en término
4	3828352024	20/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500088912	20/8/2024	27/08/2024	5	Respuesta en término
5	3874532024	22/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500090432	22/8/2024	27/08/2024	3	Respuesta en término
6	3869102024	22/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500090232	22/8/2024	27/08/2024	3	Respuesta en término
7	3885192024	23/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500090762	23/8/2024	30/08/2024	5	Respuesta en término
8	3925782024	27/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500091822	27/8/2024	30/08/2024	3	Respuesta en término
9	3931482024	27/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500092062	27/8/2024	30/08/2024	3	Respuesta en término
10	3698222024	8/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500085242	8/8/2024	14/08/2024	4	Respuesta en término
11	3732312024	12/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500086142	12/8/2024	16/08/2024	4	Respuesta en término
12	3750982024	13/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500086752	13/8/2024	16/08/2024	3	Respuesta en término
13	3662482024	5/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500083692	5/8/2024	9/08/2024	3	Respuesta en término



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Versión: 2

Página: 26 de 29

14	3632472024	8/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500085372	8/8/2024	14/08/2024	4	Respuesta en término
15	3734032024	12/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500086202	12/8/2024	16/08/2024	4	Respuesta en término
16	3740302024	12/8/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500086442	12/8/2024	16/08/2024	4	Respuesta en término
17	4429422024	2/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500107422	2/10/2024	15/10/2024	8	Respuesta en término
18	4440772024	2/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500107682	2/10/2024	10/10/2024	6	Respuesta en término
19	4397432024	4/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500108802	4/10/2024	15/10/2024	6	Respuesta en término
20	4505362024	6/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500109332	6/10/2024	17/10/2024	8	Respuesta en término
21	4567432024	9/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500111152	9/10/2024	18/10/2024	6	Respuesta en término
22	4592172024	11/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500111612	11/10/2024	25/10/2024	9	Respuesta en término
23	4623882024	11/10/2024	RECLAMO	20244500112412	11/10/2024	28/10/2024	10	Respuesta en término
24	4648132024	16/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500113242	16/10/2024	25/10/2024	7	Respuesta en término
25	4648982024	16/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500113262	16/10/2024	25/10/2024	7	Respuesta en término
26	4662272024	17/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500113552	17/10/2024	30/10/2024	9	Respuesta en término
27	4671312024	17/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500113882	17/10/2024	25/10/2024	6	Respuesta en término
28	4754852024	22/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500115782	22/10/2024	1/11/2024	8	Respuesta en término



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 27 de 29

29	4769612024	22/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500116102	23/10/2024	30/10/2024	6	Respuesta en término
30	4760152024	25/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500116842	25/10/2024	8/11/2024	9	Respuesta en término
31	4800982024	25/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244600116732	25/10/2024	6/11/2024	7	Respuesta en término
32	4880902024	31/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500120362	31/10/2024	25/11/2024	15	Respuesta en término
33	4447412024	2/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500107832	2/10/2024	23/10/2024	14	Respuesta en término
34	4488542024	4/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500108842	4/10/2024	23/10/2024	12	Respuesta en término
35	4573892024	10/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500111212	10/10/2024	31/10/2024	14	Respuesta en término
36	4582152024	10/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500111382	10/10/2024	31/10/2024	14	Respuesta en término
37	4385792024	15/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500113022	15/10/2024	1/11/2024	13	Respuesta en término
38	4726572024	17/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500115322	17/10/2024	8/11/2024	15	Respuesta en término
39	4723292024	21/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244600114552	21/10/2024	8/11/2024	13	Respuesta en término
40	4835172024	28/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500117572	28/10/2024	20/11/2024	15	Respuesta en término
41	4839272024	29/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500118422	29/10/2024	21/11/2024	15	Respuesta en término
42	4851312024	30/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500119492	31/10/2024	21/11/2024	14	Respuesta en término
43	4950172024	5/11/2024	DERECHO DE PETICION	20244500121062	5/11/2024	22/11/2024	12	Respuesta en término



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

**FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS**

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 28 de 29

			INTERES PARTICULAR					
44	4933872024	5/11/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500122192	6/11/2024	22/11/2024	12	Respuesta en término
45	5002672024	7/11/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500122642	7/11/2024	28/11/2024	14	Respuesta en término
46	5006082024	7/11/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500122682	7/11/2024	28/11/2024	14	Respuesta en término
47	4393772024	30/9/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500106782	30/9/2024	21/10/2024	14	Respuesta en término
48	4004722024	2/9/2024	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20244500094242	2/9/2024	15/10/2024	30	Respuesta parcial y definitiva en término
49	4016962024	3/9/2024	CONSULTA	20244500094732	3/9/2024	1/10/2024	20	Respuesta parcial y definitiva en término
50	4508832024	7/10/2024	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20244500109112	7/10/2024	19/11/2024	28	Respuesta parcial y definitiva en término

Tabla 11. Oportunidad Muestra Aleatoria - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe semestral y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

RANGOS DE TIEMPO DE RESPUESTA II SEMESTRE 2024		
RANGOS DE TIEMPO DIAS	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	980	55%
6 A 10	371	21%
11 A 15	424	24%
16 O MÁS DÍAS	9	1%
TOTAL	1784	100%

Tabla 12. Rangos tiempo de respuesta - Elaborada por el equipo auditor- Fuente. Informe semestral y reporte preventivo de PQRSD -II semestre de 2024.

Ahora bien, frente a los rangos de tiempo de respuesta de acuerdo con la tabla No. 12, el Idartes contestó el 55%, de las peticiones en un término de 0 a 5 días hábiles, el 21 %, en término de 6 a 10 días hábiles y el 24 % en término de 11 a 15 días hábiles.

Cabe señalar que, en los informes del segundo semestre de 2024 publicados en la página web de la entidad, no se identificaron solicitudes de PQRSD, en las cuales se le haya negado el acceso a la información o no hayan sido atendidas.

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 29 de 29

De acuerdo con la información suministrada mediante Radicado Orfeo No.20254500121303 de Fecha: 26-02-2025 la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía informó que, “Con relación a las recomendaciones emitidas, se realizó el levantamiento de necesidades funcionales para el fortalecimiento de la operación relacionada con el acompañamiento, seguimiento, control e interacción con la ciudadanía y la gestión de sus solicitudes, en las que se contempla entre otras el digiturno, de acuerdo con el concepto de la Subsecretaría de Calidad del Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General radicado OAPTI N° 20254500119633”.

6. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar una revisión exhaustiva antes de la publicación de los informes mensuales de PQRSD, con el fin de asegurar que la información coincida con los datos reales reportados y, de este modo, se garantice el cumplimiento del principio de transparencia.
- Se sugiere continuar con las acciones relacionadas con el sistema de Digiturno hasta su completa implementación.

Elaboró	Aprobó
Ana Yhorleny Cabera Jara Contratista de Control Interno	Cindy Roció López Villanueva Asesora de Control Interno