



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20191300269293** de 31-07-2019

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, miércoles 31 de julio de 2019

PARA: Juliana Restrepo Tirado

DE: Área de Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento gestión de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Cordial saludo Dra. Juliana.

Para su conocimiento, de manera atenta remito el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre del año 2019.

Es necesario analizar las recomendaciones documentadas en el informe con el fin de mejorar los procesos internos de atención al ciudadano.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR
Asesor de Control Interno

Anexo: Informe 18 folios

Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 46, Bogotá D.C. Colombia
Teléfono: 3795750
www.idartes.gov.co
e-Mail: contactenos@idartes.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO: PRIMER SEMESTRE 2019

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

JULIO DE 2019

Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 46, Bogotá D.C. Colombia
Teléfono: 3795750
www.idartes.gov.co
e-Mail: contactenos@idartes.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. NORMATIVA	3
4. ALCANCE	3
5. METODOLOGÍA	3
6. RESULTADOS.....	5
6.1 PETICIONES QUE INGRESARON EN EL PERIODO.....	5
6.2 TIEMPOS DE RESPUESTA.....	7
6.3 PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	8
6.4 SEGUIMIENTO PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO.....	10
6.5 CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.....	10
7. RECOMENDACIONES	18



1. INTRODUCCIÓN

El Área de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento acerca del funcionamiento del Sistema de Control Interno del Instituto Distrital de las Artes, realiza cada semestre el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS con el fin de presentar a la administración de la entidad el balance de la gestión realizada, documentando las observaciones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna y a la satisfacción de los peticionarios.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y que se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

3. NORMATIVA

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76 (...) *“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”.*
- Decreto 648 de 2017, Artículo 2.2.21.5.3 *“De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.*

4. ALCANCE

El presente informe realiza seguimiento a la gestión de las PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019.

5. METODOLOGÍA

Se realizó revisión por medio de una muestra de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de información PQRS que están registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019. Para la determinación de la muestra se utilizó el aplicativo para el *Cálculo de muestreo aleatorio simple para estimar la*



proporción de una población (Gráfica 1), que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría 2015.

(<http://www.funcionpublica.gov.co/guias>)

Gráfica 1. Tamaño de la muestra

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.767
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	

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

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Para la elaboración del presente informe se analizó el tiempo transcurrido entre la petición y la respuesta entregada al peticionario.

Se consolidó la información procedente de los informes mensuales de PQRS que se presentan a la Veeduría Distrital.

Se utilizó como fuente de información los informes mensuales de seguimiento a PQRS presentados por el Área de Atención al Ciudadano los cuales se encuentran publicados en la sección de Transparencia el link de "Instrumentos de gestión de información pública"



<http://www.idartes.gov.co/es/transparencia/instrumentos-de-gestion/informe-de-pqrds>

6. RESULTADOS

6.1 PETICIONES QUE INGRESARON EN EL PERIODO

El Idartes cuenta con siete medios oficiales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o felicitaciones por parte de los peticionarios, durante el periodo de seguimiento se registraron 1638 peticiones las cuales se detallan en el cuadro 1:

Cuadro 1. Total de peticiones por canal de atención

CANALES	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	total
Buzón	1	4	14	4	7	12	42
Email	107	210	208	252	258	180	1215
Escrito	31	32	78	60	113	46	360
Presencial		8	9	2	10	6	35
Telefono	3	1	2		4	1	11
Web	5	21	11	24	22	21	104
TOTALES	147	276	322	342	414	266	1767

Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.

Entre los tipos de petición más frecuentes se encuentran las solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular (Cuadro 2).

Cuadro 2. Tipos de petición que ingresan a la entidad.

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total
Consulta	-	2	5	1	1	-	9
Derecho petición de interés general	6	21	20	22	64	29	162
Derecho petición de interés particular	53	48	43	64	153	93	454
Felicitación	-	1	6	-	5	10	22
Queja	-	1	1	1	-	1	4
Reclamo	-	5	13	2	3	3	26
Solicitud de copia	1	1	2	-	10	2	16
Solicitud de información	81	194	227	249	176	124	1051
Sugerencia	6	3	5	3	2	4	23
TOTALES	147	276	322	342	414	266	1767

Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.

Con respecto al primer semestre de 2019 se puede observar el siguiente comportamiento con respecto a los servicios prestados por el Instituto.



Aunque los periodos no podrían ser comparables por las dinámicas misionales que se desarrollan en cada semestre, para los dos últimos semestres se puede observar el siguiente comportamiento:

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	Segundo Semestre de 2018	Primer Semestre de 2019	Tendencia
Reclamo	38	26	↓
Sugerencia	47	23	↓
Felicitación	115	22	↓
Queja	8	4	↓

Sobre los temas más frecuentes que solicitan información los peticionarios se encuentran (Cuadro3):

Cuadro 3. Peticiones más frecuentes.

PETICIONES FRECUENTES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Gerencia de Danza	10						10
Gerencia de Música	11						11
Gerencia de Literatura		14					14
Gerencia de las Artes Audiovisuales						16	16
Dirección General			15		14		29
Teatro Jorge Eliecer Gaitán				32			32
Festivales de teatro				34			34
Subdirección de las Artes					19	21	40
Programa distrital de estímulos				43			43
Festivales al parque		54		30			84
Servicio al Ciudadano	37		58			23	118
Centros locales para la niñez y la juventud CREA		30	24	55	29		138
Administrativo: Jurídico y legal	11	18	18		74	18	139
Área de Convocatorias	11	12	81		163	79	346

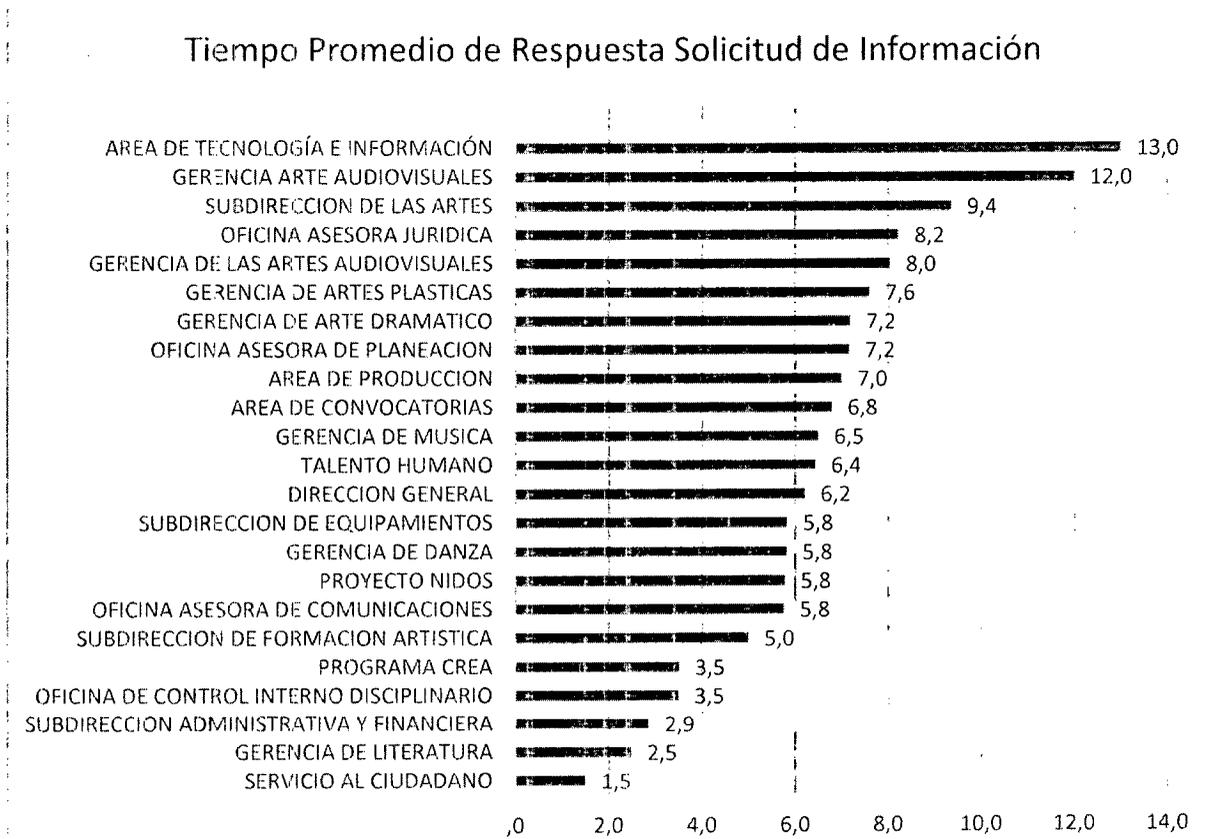
Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.



6.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presenta el consolidado para el periodo evaluado de los tiempos de respuesta en días hábiles para las solicitudes de información por cada dependencia de la Entidad (Gráfico 2):

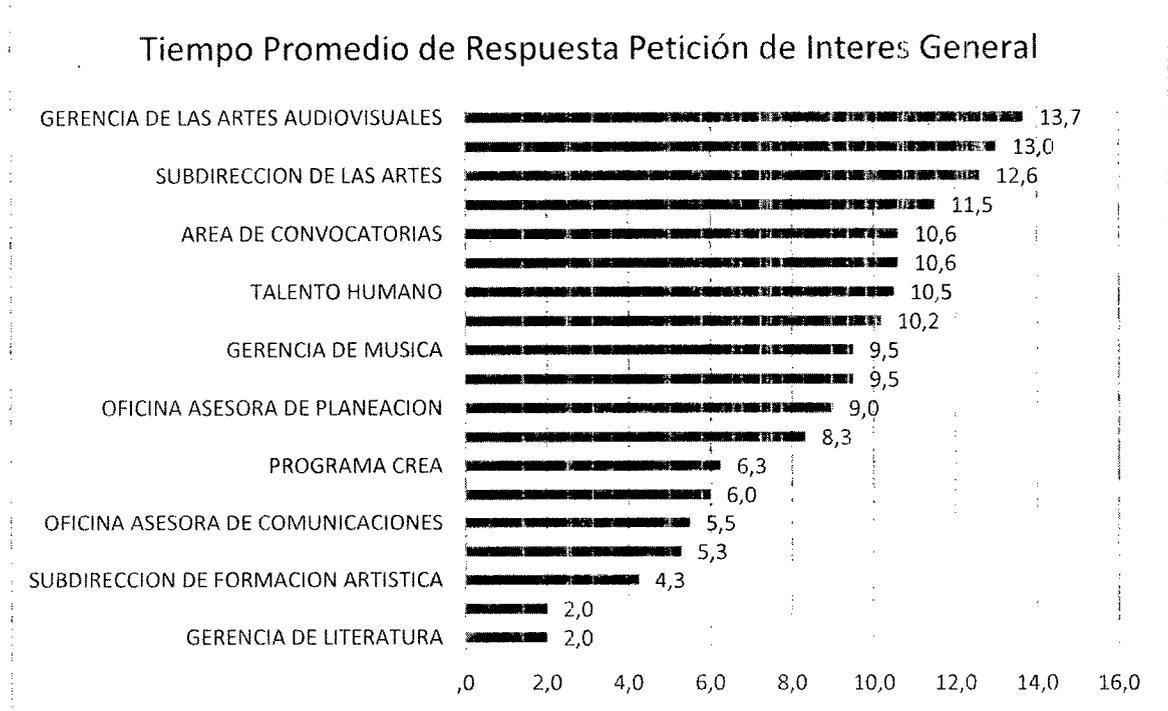
Gráfico 2. *Tiempos promedio de respuesta Solicitud de Información (días hábiles)*



Fuente: Base de datos seguimiento derechos de petición Área Atención al Ciudadano. Elaboración Área Control Interno



Gráfico 3. Tiempos promedio de respuesta Peticiones de Interés General (días hábiles)



Fuente: Base de datos seguimiento derechos de petición Área Atención al Ciudadano. Elaboración Área Control Interno

6.3 PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Se puede observar que, del total de peticiones trasladadas a otras entidades (gráfico 4), la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, son las entidades a las que más se trasladan peticiones por competencia (18 traslados).

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Alcaldía Local de La Candelaria			1				1
Instituto Distrital de Turismo			1				1
Instituto para la Economía Social		1					1
Orquesta Filarmónica de Bogotá		1					1
Secretaría de Desarrollo Economico		1					1
Universisdad Distrital Francisco José de Caldas					1		1
Secretaría del Hábitat					1		1
Secretaría de la Mujer						1	1
Secretaría de Movilidad						1	1

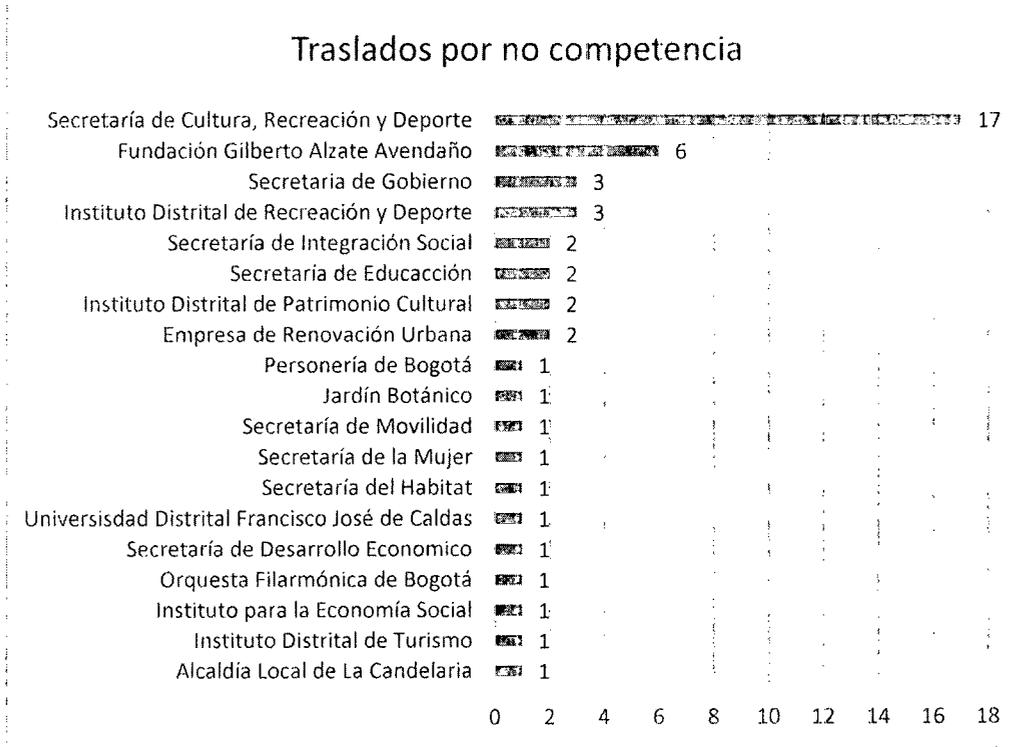


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D. C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Jardín Botánico						1	1
Personería de Bogotá						1	1
Empresa de Renovación Urbana		1				1	2
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		1	1				2
Secretaría de Educación			1		1		2
Secretaría de Integración Social			1	1			2
Instituto Distrital de Recreación y Deporte				3			3
Secretaría de Gobierno		2		1			3
Fundación Gilberto Alzate Avendaño		3			2	1	6
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	1	7		3	3	3	17



Gráfico 4. Traslado por no competencia



Fuente: Informes mensuales de seguimiento a PQRS. Elaboración Área Control Interno

6.4 SEGUIMIENTO PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO

A continuación, se describen los radicados seleccionados en la muestra por los diferentes canales de entrada, así:

Escrito

RADICADO ORFEO	RADICADOS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500011902	394692019	SUGERENCIA		<ul style="list-style-type: none"> *No se observa documento asociado de respuesta al radicado de entrada del gestor de ORFEO. *La respuesta se emitió fuera de términos de ley. *No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



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

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194600002902	0	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR		<p>*La información de radicado consignada en ORFEO corresponde a la entidad que remitió por competencia la petición y no a la del peticionario, como debería corresponder.</p> <p>*No se observa documento asociado de respuesta al radicado de la petición en ORFEO.</p> <p>*La respuesta se emitió fuera de los términos legales. Al revisarse la respuesta dada por la entidad se observa que la misma no reviste complejidad para que la misma se hubiera dado superando los términos de ley.</p>
20194600020412	0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		<p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 03/04/2019; sin embargo, fue digitalizado el 10/04/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley.</p> <p>*No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>
20194600021362	691622019	QUEJA		<p>*La información de radicado consignada en ORFEO corresponde a la entidad que remitió por competencia la petición y no la del peticionario, como debería corresponder.</p> <p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 08/04/2019; sin embargo, fue digitalizado el 30/04/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley.</p> <p>*La fecha de la respuesta en el SDQS es anterior a la fecha de digitalización en ORFEO.</p> <p>*No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>



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

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194600028152	897452019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*Se remitió comunicación al peticionario informando la fecha en la que se daría respuesta a la petición, conforme lo señalado por el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. *Se resalta la redacción e integridad de la respuesta emitida.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO. *Se observa en el SDQS envío de comunicación al peticionario conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, no obstante, la misma no reposa en ORFEO.
20194600029382	0	SOLICITUD DE INFORMACIÓN		*El radicado de entrada corresponde a dos (2) peticiones diferentes remitidas por competencia por la Secretaría de Cultura Recreación y Deporte (SCRD 20197100040872 y SCRD20197100041712), situación que dificulta la trazabilidad de cada una de las peticiones. Aunado a lo anterior, revisada la base de datos "Reporte preventivo" solo se observa el número de radicado de respuesta de la petición SCRD 20197100040872 y al realizarse la búsqueda por diferentes criterios no se observó la respuesta de la petición SCRD20197100041712. *La información de radicado consignada en ORFEO corresponde a la entidad que remitió por competencia la petición y no a la del peticionario, como debería corresponder. *No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO. *Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 10/05/2019; sin embargo, fue digitalizado el 22/05/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley. *No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



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

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194600029102	939672019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR		<p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 14/05/2019; sin embargo, fue digitalizado el 21/05/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley.</p> <p>*La fecha de la respuesta en el SDQS es anterior a la fecha de digitalización en ORFEO</p> <p>*No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>
20194600032602	1056312019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR		<p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 28/05/2019; sin embargo, fue digitalizado el 10/06/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley.</p> <p>*No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>
20194600036942	0	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR		<p>*En la información de radicado en ORFEO se señaló que el remitente es GOMA PRODUCCIONES LTDA, siendo lo correcto GOMA PRODUCCIONES SAS.</p> <p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de respuesta corresponde a un archivo Word, por lo que no existe certeza de que se haya producido oficialmente la respuesta.</p> <p>*El documento en Word de respuesta se produjo fuera de términos sin que se hubiera enviado comunicación conforme lo señalada en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>



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

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194600039052	1279682019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR		<p>*La información de radicado consignada en ORFEO corresponde a la entidad que remitió por competencia la petición y no la del peticionario, como debería corresponder.</p> <p>*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 13/06/2019; sin embargo, fue digitalizado el 18/06/2019 y la fecha de terminación en el SDQS es el 25/06/2019, por lo tanto se presume que la respuesta fue emitida fuera de los términos de ley.</p> <p>*No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p>

BUZÓN

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500008642	292342019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	<p>*No se observa documento asociado de respuesta al radicado de entrada del gestor de ORFEO.</p> <p>*Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 26/02/2019; sin embargo, fue digitalizado el 05/03/2019 y la fecha de terminación en el SDQS es el 27/02/2019.</p>
20194500021742	704042019	FELICITACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.
20194500021752	704282019	FELICITACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.
20194500021762	704562019	FELICITACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.



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

20194500021792	705002019	FELICITACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO.
----------------	-----------	--------------	--	--

Email

RADICADO ORFEO	RADICADO SDO.	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500009802	321972019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley	* De acuerdo con la respuesta emitida y una vez analizado su contenido, se considera que se tomó un tiempo excesivo de 10 días, el cual no va acorde con lo plasmado en dicha comunicación
20194500010982	367552019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley	*Pese a que la petición fue resuelta dentro de los términos de ley, se debe revisar el tiempo requerido para hacerlo, pues el contenido no debió demandar 9 días para ser resuelto
20194500037322	1195432019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	* A pesar de que la misma petición fue realizada en diferentes momentos (1170002019 y 1195432019) éstas fueron resueltas dentro de los términos de ley	* La solicitud fue presentada en diferentes instantes, pero respondida con diferencias de tiempo considerables 3 y 13 días respectivamente.
20194500045462	1461532019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley	* La respuesta registrada en el Orfeo tiene fecha del 21/06/2019 solo fue digitalizado hasta el día 26/06/2019
20194500048522	1544202019	SUGERENCIA	*La sugerencia fue respondida dentro de los términos de ley	*Pese a que la sugerencia fue respondida dentro de los términos de ley, se debe revisar el tiempo requerido para hacerlo, pues el contenido no debió demandar 9 días para ser comunicado.

Web

RADICADO ORFEO	RADICADO SDO.	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500010942	357782019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	El área de Atención al Ciudadano alerto sobre el posible vencimiento El contenido de la respuesta es consistente y remite la totalidad de lo exigido por el peticionario	*La respuesta se emitió fuera de términos de ley. *No se observa comunicación informando que la petición no podía ser resuelta en los plazos de ley, conforme el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.



RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
			Se adjuntan la totalidad de los documentos requeridos por el peticionario	
20194500037862	1211552019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	La petición fue enviada el mismo día hábil a la entidad competente.	

PRESENCIAL

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500012512	412392019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	
20194500041912	1353612019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se da cumplimiento a la actividad No.7 del Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía Código:2ES-GSC-PD-01 del 20/03/2019, dado que no se encuentra asociado el radicado de salida al radicado de entrada del gestor de ORFEO. *Se observa que el radicado de la respuesta es de fecha 25/06/2019; sin embargo, fue digitalizado el 28/06/2019, fecha última que corresponde a la terminación en el SDQS.

TELEFÓNICO

RADICADO ORFEO	RADICADO SDQS	TIPO DE PETICIÓN	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
20194500005822	204852019	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	*La petición fue resuelta dentro de los términos de ley.	*No se observa documento asociado de respuesta al radicado de entrada del gestor de ORFEO.
20194500004002	141702019	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	La respuesta es consistente y resuelve la petición del usuario	La petición fue resuelta de forma extemporánea

6.5 CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

El Área de Atención al Ciudadano del Idartes continuamente envía reportes preventivos informando los tiempos de las PQRS que están por vencerse (gráfico 5).



Gráfico 5 Reporte preventivo - Gestión a los derechos de petición

Alerta preventiva - Oficina Asesora Jurídica

31 de mayo de 2019, 10:21

Con el propósito de generar alertas que permitan el conocimiento de los tiempos e incidencias en la normalidad al igual que para responsabilizar de forma a los derechos de petición que ingresan a la entidad, se construyó el siguiente gráfico que muestra la relación de las solicitudes en trámite de respuesta, esta información se genera a partir de los datos de la cultura de respuesta que se genera a la ciudadanía.

CANALES DE PETICIÓN	NÚMERO DE SOLICITUDES	FECHA DE RECEPCIÓN	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	FECHA RADICADA O DE ORTO	FECHA RADICADA O DE ORTO	TEMPOS DE TRÁMITE	ESTADO DE GESTIÓN	ME
ESCRITO	105621019	08/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018100810010	2018100810010	37	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	105710119	08/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018100810010	2018100810010	0	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	105780219	08/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018100810010	2018100810010	17	EN TRÁMITE	MAYO
TELEFÓNICO	105900419	14/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018101410010	2018101410010	15	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	114500219	14/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018101410010	2018101410010	17	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	114700219	14/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018101410010	2018101410010	19	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	114780219	14/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018101410010	2018101410010	18	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	115700219	20/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102010010	2018102010010	3	EN TRÁMITE	MAYO
EMAIL	117100219	21/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102110010	2018102110010	8	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	117400219	21/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102110010	2018102110010	8	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	0	22/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102210010	2018102210010	7	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	0	22/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102210010	2018102210010	7	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	118610219	22/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102210010	2018102210010	7	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	118610219	22/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102210010	2018102210010	7	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	118610219	22/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102210010	2018102210010	7	EN TRÁMITE	MAYO
EMAIL	118620219	23/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102310010	2018102310010	6	EN TRÁMITE	MAYO
EMAIL	121000219	27/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102710010	2018102710010	4	EN TRÁMITE	MAYO
EMAIL	121000219	27/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102710010	2018102710010	8	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	124100219	28/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102810010	2018102810010	3	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	124100219	28/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102810010	2018102810010	3	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	0	28/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102810010	2018102810010	3	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	0	28/10/2018	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102810010	2018102810010	3	EN TRÁMITE	MAYO
ESCRITO	100100219	29/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102910010	2018102910010	2	EN TRÁMITE	MAYO
TELEFÓNICO	120020219	29/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018102910010	2018102910010	1	EN TRÁMITE	MAYO
EMAIL	120100219	31/10/2018	DEMANDA DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	2018103110010	2018103110010	2	EN TRÁMITE	MAYO



Viviana Ortiz Betanc
Escribana de Oficio
Instituto Distrital de las Artes - marzo
Tel: (571) 3792228 ext 4033

Fuente: Correo electrónico enviado el 31 de mayo de 2019

Como parte de los controles se encuentran los informes mensuales que elabora el Área de atención al ciudadano, los cuales se envían a la Subdirectora Administrativa y Financiera y a la Veeduría Distrital en la página web <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>

Teniendo en cuenta los oficios sobre peticiones vencidas enviados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, las áreas de Control Interno y Control Interno Disciplinario, convocaron mesas de trabajo para analizar los casos en los que se están sobrepasando los tiempos de respuesta a los peticionarios. Como resultado de las reuniones, se formuló un Plan de Mejoramiento con la Oficina Asesora Jurídica y se citaron a todos los gestores de PQRS del Instituto para informar las acciones a tomar por parte de éstas dos áreas en caso de que las acciones implementadas no se cumplan o no mejoren los tiempos de respuesta de las peticiones.

En Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 13 de mayo de 2019, el Área de Atención al Ciudadano presentó las estadísticas principales sobre tipos de solicitudes que llegan al instituto, dependencias con mayor número de solicitudes, comparativos de solicitudes 2017-2018. También presentó los resultados de las encuestas de percepción del servicio.



Por último, el Área de Control Interno el 20 de junio de 2019, realizó una presentación dirigida a funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias del Instituto en la cual se orientó a los participantes en la gestión que se debe realizar con las PQRS que ingresan al Idartes, así como la protección de datos personales y sensibles que pueden allegarse en las peticiones.

7. RECOMENDACIONES

- Resulta de gran valor para el servicio que brinda la entidad que información tal como: cédula del peticionario se encuentre disponible en la información de radicado, ya que esto permitiría que los usuarios del sistema encuentren con mayor facilidad la información que requieren. Lo anterior de conformidad con el Parágrafo del artículo 30 del Decreto 2609 de 2012 que señala: "Las entidades públicas podrán, según sus necesidades, agregar otros tipos de metadatos, siempre que se garantice la preservación de los documentos y esto facilite su acceso, disponibilidad en el tiempo y recuperación."
- Es importante que la fecha de finalización en el SDQS coincida con la fecha de radicación de la respuesta de la petición.
- Garantizar que en los casos en los que la entidad va a demorar en la respuesta a las peticiones más de los términos legales, se informe tal situación al peticionario, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Es importante que en los radicados de respuesta a las peticiones repose el soporte de recibido de la misma.
- Realizar una jornada de retroalimentación de las situaciones identificadas en el presente informe, con los gestores del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los demás intervinientes en el proceso de peticiones.



CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR

Asesor de Control Interno
Instituto Distrital de las Artes

Proyectó:
Carlos Quitián
Paula Luengas
Giovanny Montenegro