



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20191300460243** de 30-12-2019

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, 30 de diciembre de 2019

PARA: JULIANA RESTREPO TIRADO

Directora General

DE: CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR

Asesor Control Interno

ASUNTO: Informe cumplimiento de los lineamientos fijados en el Decreto 371 de 2010 en materia de Atención al Ciudadano

Cordial saludo Doctora Juliana,

Para su conocimiento y fines pertinentes remito Informe de los lineamientos fijados en el Decreto 371 de 2010 en materia de Atención al Ciudadano, realizado por el equipo de Control Interno. El área responsable revisará las recomendaciones generadas y tomará las medidas que se estimen necesarias para su cumplimiento.

Atentamente,

CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR

Asesor Control Interno



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

CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: 1EM-CEI-F-01

Fecha: 17/04/2018

Versión: 1

Página: 1 de 20

Proceso / Área / Tema	Proceso: Gestión del servicio a la Ciudadanía. DECRETO 371 DE 2010 ART. 3 "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."
Objetivo de la auditoría	Determinar el grado de cumplimiento al Decreto 371 de 2010 de los requisitos allí consignados con el fin de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad y el fácil acceso a éstos.
Auditor(es)	Germán Ignacio Ahumada Valbuena
Alcance	Verificar que el proceso de Gestión del servicio a la Ciudadanía cumpla con el objetivo de atender los requerimientos (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicidades) que interponen los ciudadanos al Instituto Distrital de las Artes IDARTES con el fin de ser resueltos dentro del términos de legalidad y calidad señalados en el decreto 371 de 2010 artículo 3.
Metodología	Entrevistas en sitio, inspección en físico y virtual de las actividades que realiza el Área de Atención al Ciudadano, con el fin de obtener y analizar la evidencia para determinar el cumplimiento con el objetivo de la auditoría.
Insumos	<ul style="list-style-type: none">◆ Procedimientos◆ Actas de reunión◆ Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicidades◆ Encuestas◆ Informes
Criterios	Manual: de atención y servicio a la ciudadanía (Código 2ES-GSC-MAN-01) Procedimiento: Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía (Código 2ES-GSC-PD-01) Circular 067 de 2010 Asunto: Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales. Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. Decreto 392 de 2015: Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones
Actividades para desarrollar (tomadas del Decreto 371 de 2010)	1. Verificación de las encuestas de satisfacción de usuarios.




	<ol style="list-style-type: none">2. Verificación de la información relacionada con el Defensor del Ciudadano en el portal web3. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la entidad por los diferentes canales.4. Verificación de la realización del informe mensual remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital.5. Verificar los diferentes mecanismos de interacción efectiva institucionales con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.6. Ubicación de la dependencia y señalización visible para facilitar el acceso a la comunidad7. Verificar la continuidad en la operación y que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.8. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.
Tiempo estimado	Dos (2) semanas

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

En cumplimiento al seguimiento del Decreto 371 de 2010, se relacionan las situaciones encontradas por el Área de Control Interno de Gestión a lo estipulado en el artículo 3 del mencionado Decreto "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital".

1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

Se realiza la revisión del informe de las encuestas de satisfacción y puntos de atención al ciudadano con corte al mes de octubre. Encuestas de satisfacción diligenciadas por los usuarios que interponen peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias y felicitaciones ante el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, en la cual se evalúan criterios tales como Atención, calidad, amabilidad y tiempo en obtener respuesta.

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 1EM-CEI-F-01
		Fecha: 17/04/2018
	PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN	Versión: 1
		Página: 3 de 20

El análisis de la información se encuentra publicado en el portal de la entidad en el link de transparencia en la siguiente ruta:

- ✓ Instrumentos de gestión de información pública / Informe de encuestas de satisfacción / Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

En la ruta descrita se encuentra discriminado mes a mes la información detallada y analizada de las encuestas diligencias por los usuarios.

A continuación, se presentan las encuestas de satisfacción realizadas en el Idartes durante la vigencia 2019, donde se evalúan variables tales como:

- La atención al requerimiento, trámite o solicitud de servicio (Excelente, Bueno, Regular o Malo).
- El tiempo en obtener la respuesta a su pregunta, trámite o requerimiento (Excelente, Bueno, Regular o Malo).
- La calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de los funcionarios (Excelente, Bueno, Regular o Malo).

Teniendo en cuenta las variables enunciadas, se obtienen datos graficados pormenorizados mes a mes como se evidencia en las imágenes 1, 2 y 3 respectivamente, donde se promediaron los resultados obtenidos de las 4 categorías de calificación.

A continuación, el porcentaje de cumplimiento de la atención al requerimiento, trámite o solicitud:

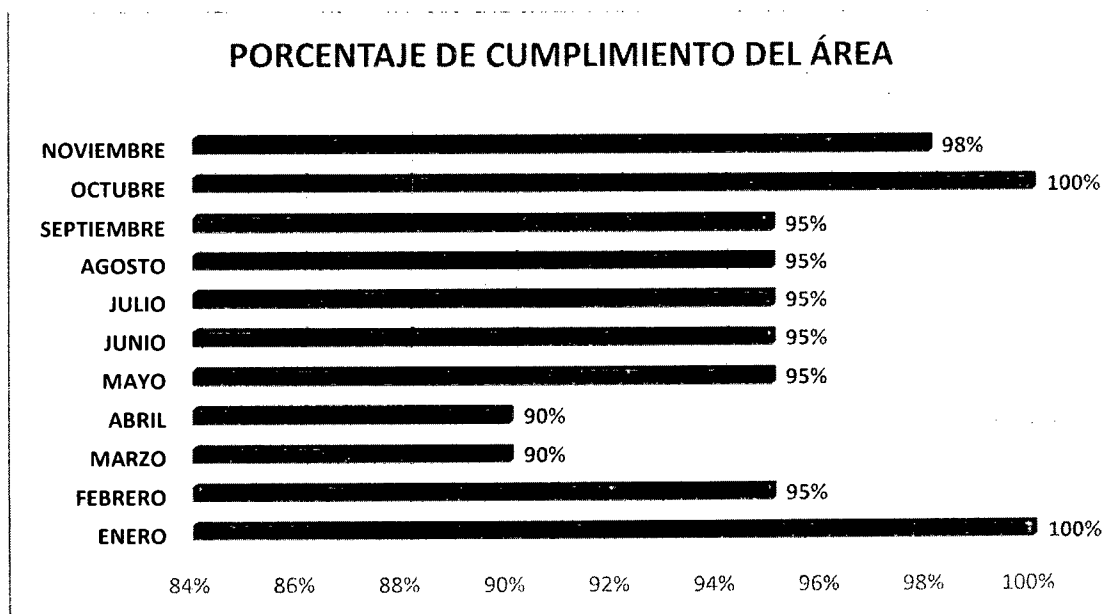


Imagen 1. Fuente: elaboración propia.



El tiempo en obtener la respuesta a las preguntas formuladas, trámites o requerimientos realizados por los ciudadanos, tuvo un comportamiento el siguiente comportamiento:

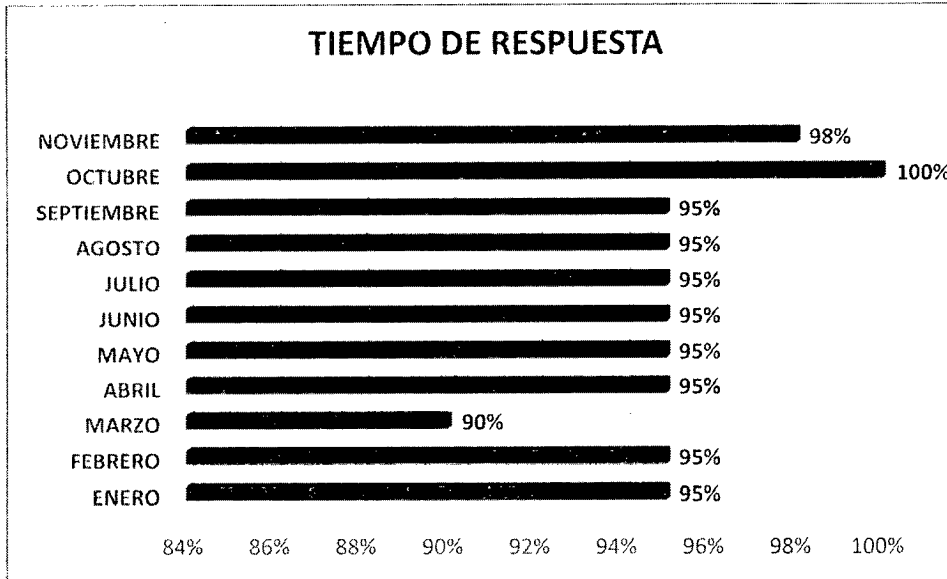


Imagen 2. Fuente: elaboración propia.

Referente a la calidad en el servicio, conocimiento del personal que atendió la solicitud ciudadana, actitud y disposición de nuestros funcionarios tenemos el siguiente comportamiento:

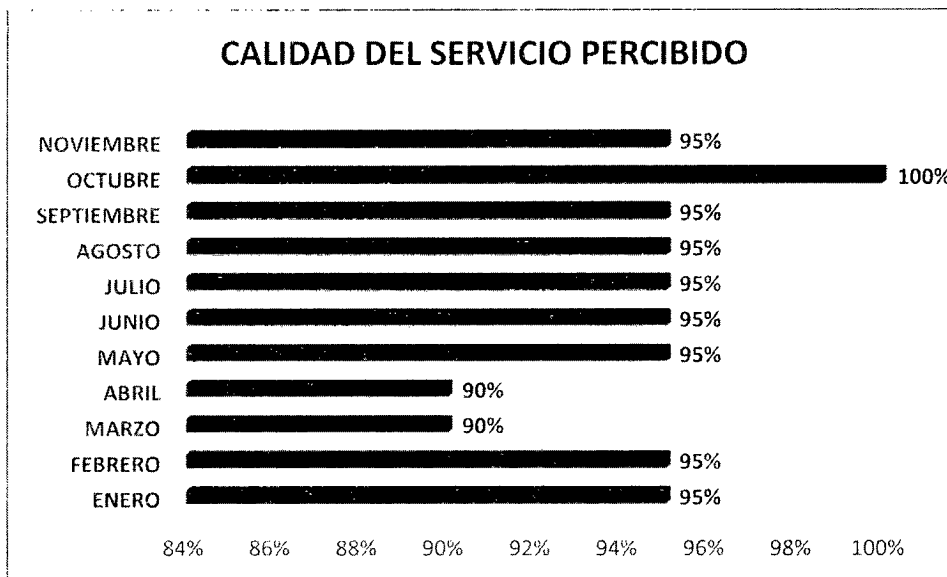



Imagen 3. Fuente: elaboración propia.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 1EM-CEI-F-01
		Fecha: 17/04/2018
	PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN	Versión: 1
		Página: 5 de 20

De acuerdo a los informes elaborados por el Área de Atención al Ciudadano durante la vigencia de 2019, la entidad ha presentado un comportamiento sobresaliente en cuanto al criterio de coherencia en las respuestas emitidas, claridad, calidez y oportunidad en los cuales la entidad también se destaca distritalmente.

Por otra parte, Bogotá cuenta por primera vez, cuenta con un Índice que permite conocer la información objetiva y comparada sobre la calidad de los servicios que prestan las entidades de la Administración Distrital.

La Veeduría Distrital aplicó el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía en 25 entidades de los 15 sectores administrativos del Distrito, el Instituto Distrital para las Artes IDARTES clasificó dentro de los tres primeros puestos con una calificación del 92%.

Mediante una herramienta se realiza el seguimiento de los Derechos de Petición que administra el Área de Atención al Ciudadano, allí se emiten las alertas cuando el tiempo de vencimiento se encuentra cercano, de igual manera el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, Correo institucional, Chat institucional, se mantienen sincronizados de manera constante con las diferentes áreas o dependencias del Instituto, facilitando seguimiento de las respuestas que emiten las mismas y teniendo en cuenta los tiempos establecidos.

Por otra parte, a partir del mes de septiembre de 2018 la Subdirección de Equipamientos Culturales viene elaborando y publicando los informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes.

- 2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.**


Se evidencia la existencia de documentos actualizados que regulan el proceso:

- Manual: Atención y servicio a la ciudadanía (Código 2ES-GSC-MAN-01) 12 de noviembre de 2019.
- Procedimiento: Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía (Código 2ES-GSC-PD-01) 20 de marzo de 2019.

Se evidencia también la publicación en el portal web de la información de quien realiza la función del Defensor Ciudadano, en el link transparencia en la siguiente ruta:

- ✓ Mecanismos del contacto con el sujeto obligado / Defensor del ciudadano

A continuación, una referencia gráfica donde se encuentra ubicado el mecanismo:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 1EM-CEI-F-01
		Fecha: 17/04/2018
	PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN	Versión: 1
		Página: 6 de 20

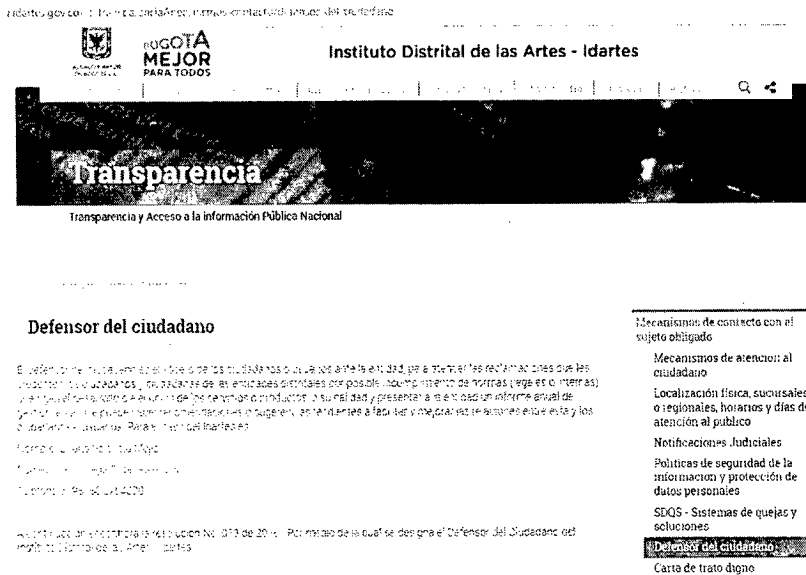



Imagen 4. Fuente: Página web Idartes.

Con referencia a la designación se encuentra establecida en la Resolución 1212 de 2018 "Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno y se designa el defensor de la ciudadanía en el Instituto Distrital de las Artes - Idartes", artículo segundo : "Para todos los efectos el Defensor del Ciudadano en la entidad será quien ostente el cargo de Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero (a), quien no podrá delegar dicha labor", lo cual está en concordancia con la información publicada en el portal web.

- 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.

La entidad mantiene actualizada la Base de Datos de Seguimiento de PQRS en la cual a corte de octubre de 2019 se han registrado 3.963 requerimientos de la ciudadanía en las cuales se puede evidenciar la recepción permanentemente en los horarios previstos y por diferentes canales tales como correo electrónico, buzón, escrito, presencial, telefónico y web.

En La siguiente grafica se muestra el número por cada uno de los canales en la presente vigencia:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 1EM-CEI-F-01
	PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN	Fecha: 17/04/2018
		Versión: 1
		Página: 7 de 20

PETICIONES RECIBIDAS POR CANAL 3530

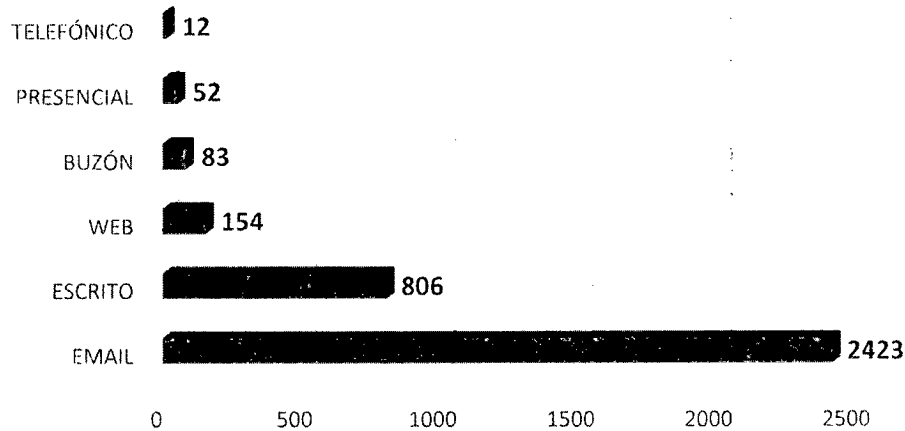


Imagen 5. Fuente: Página web Idartes.

- 4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

La entidad cuenta con varios canales de interacción sistemas de información dentro de los cuales se encuentran el correo electrónico, chat institucional y el sistema distrital de quejas y soluciones, mediante los cuales se mantiene una comunicación directa y de manera constante entre el área de atención al ciudadano y las demás dependencias del Instituto.

Estos mecanismos están destinados a facilitar el seguimiento y presentan el siguiente comportamiento en cuanto a las encuestas recibidas por cada uno de estos canales:

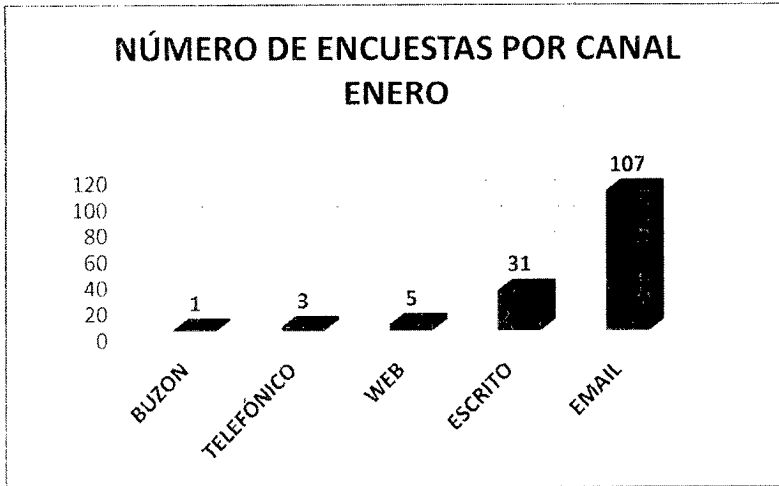


Imagen 6. Fuente: Elaboración propia.

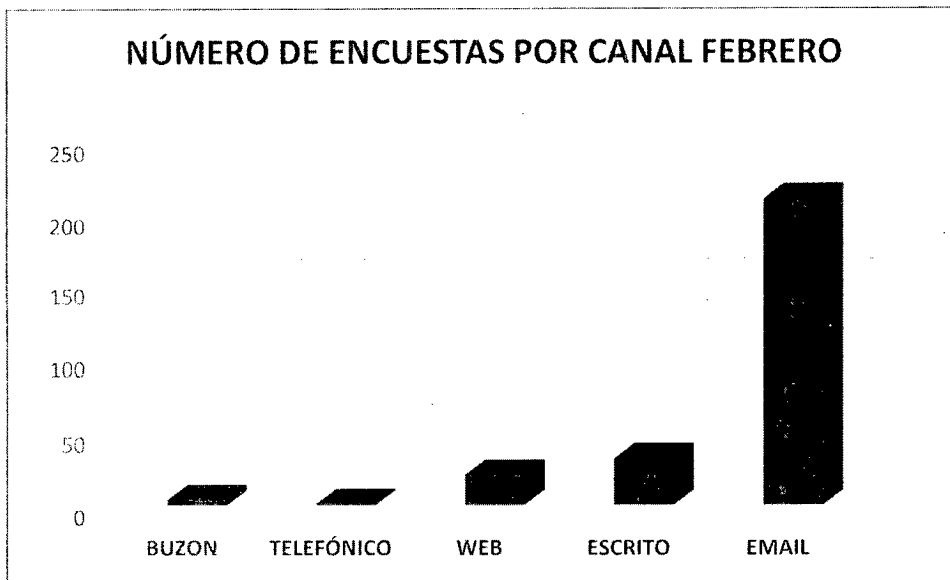


Imagen 7. Fuente: Elaboración propia.

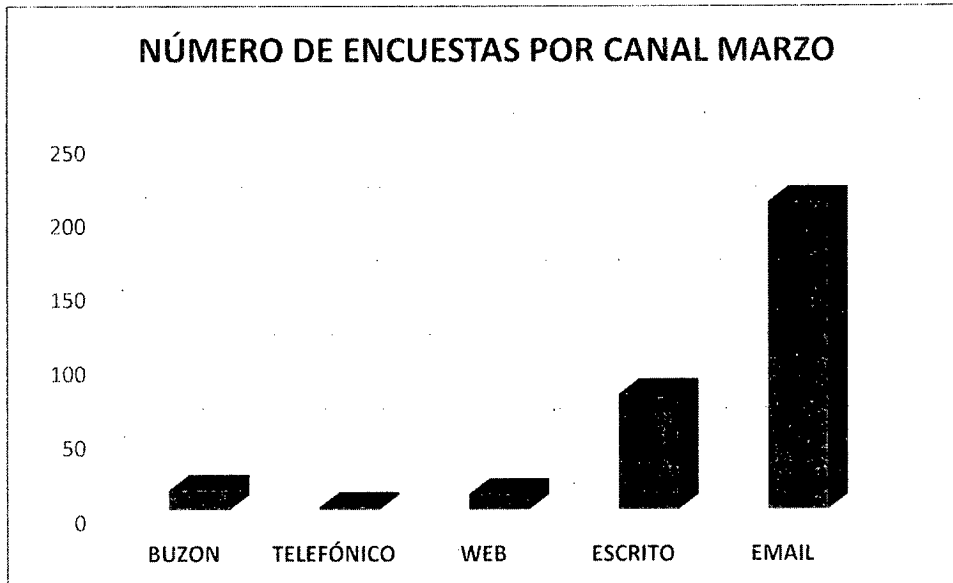


Imagen 8. Fuente: Elaboración propia.

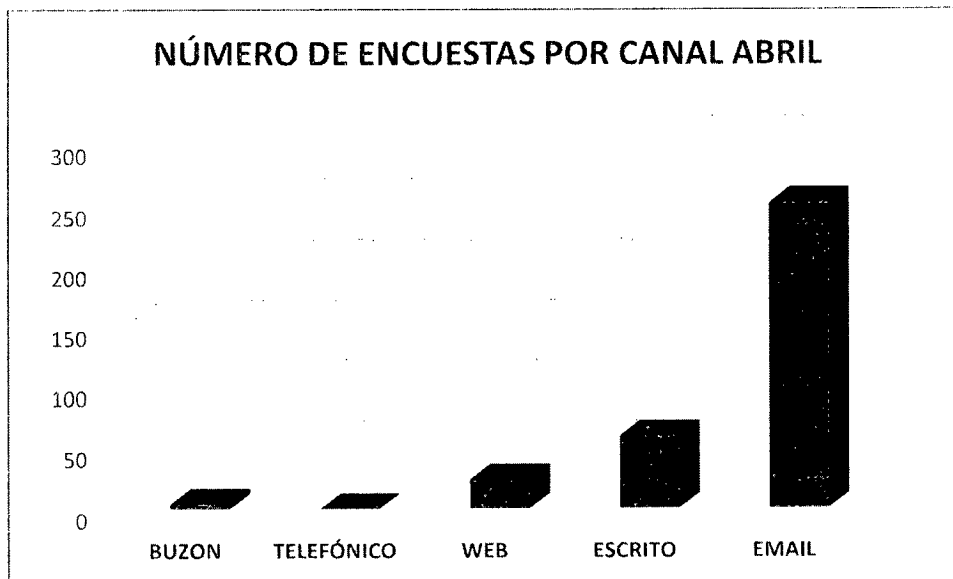


Imagen 9. Fuente: Elaboración propia.

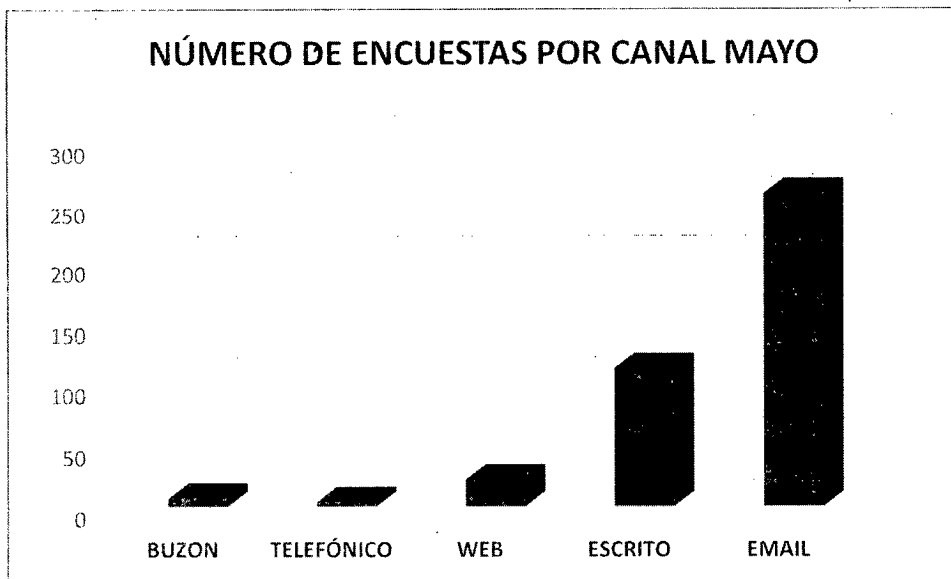


Imagen 10. Fuente: Elaboración propia.

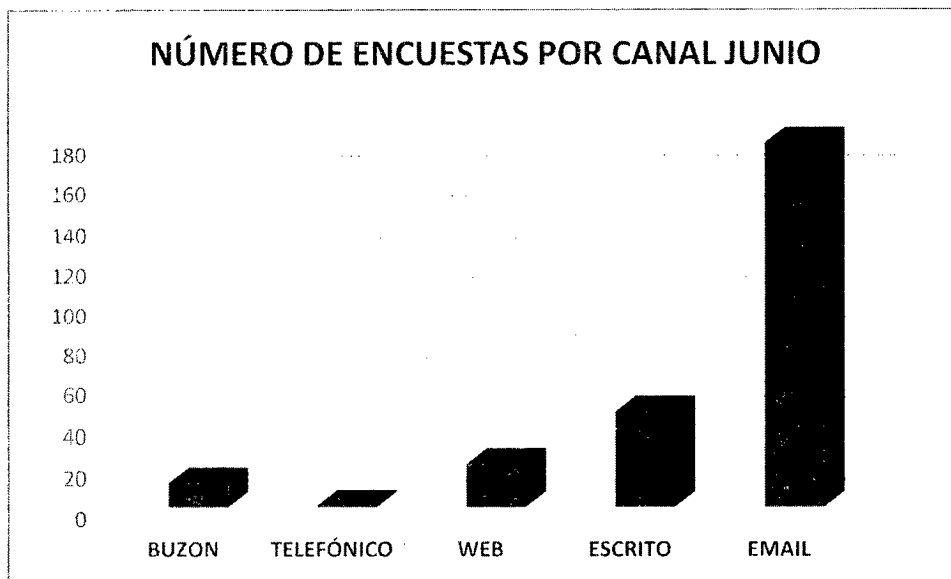


Imagen 11. Fuente: Elaboración propia.

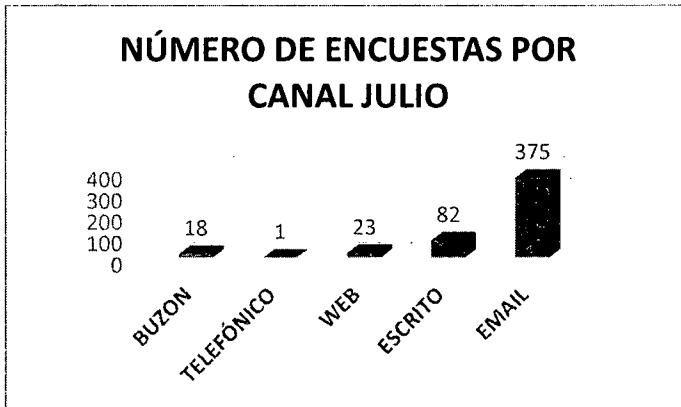


Imagen 12. Fuente: Elaboración propia.

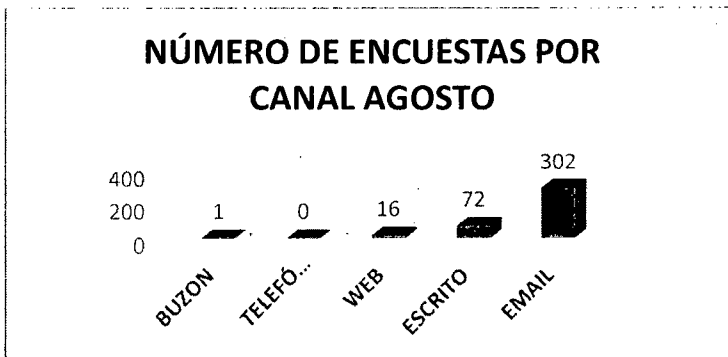


Imagen 13. Fuente: Elaboración propia.

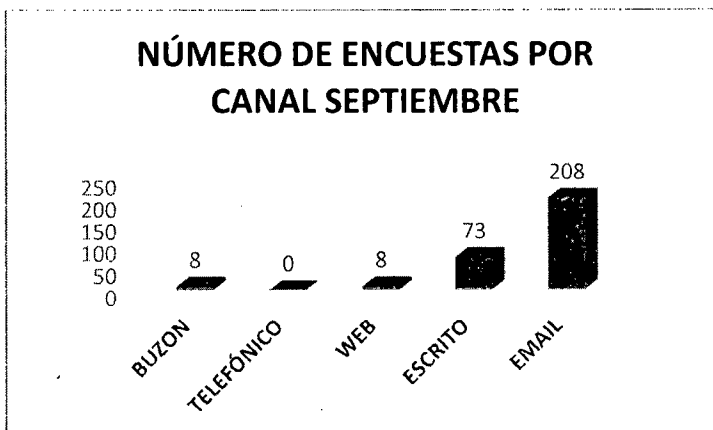


Imagen 14. Fuente: Elaboración propia.

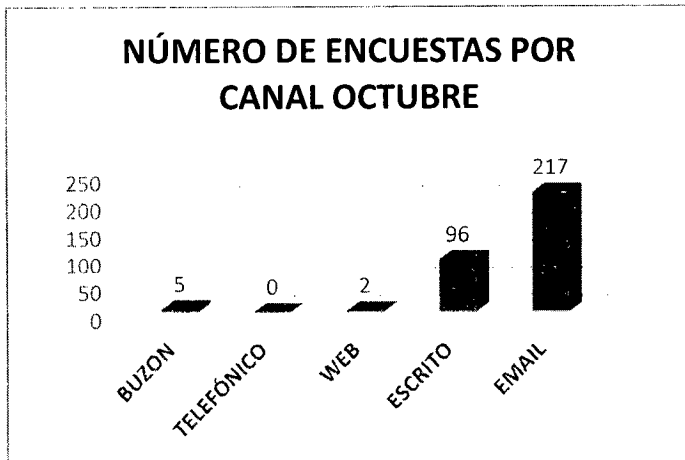


Imagen 15. Fuente: Elaboración propia.

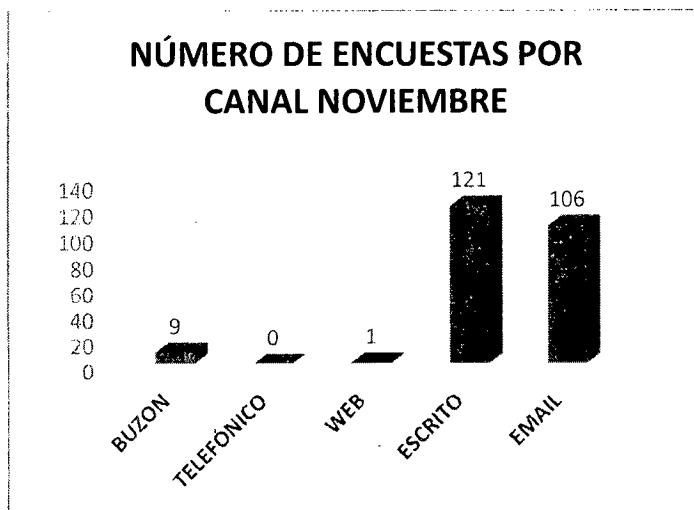


Imagen 16. Fuente: Elaboración propia.

Esta auditoria permitió evidenciar que el área de Atención al Ciudadano realiza su gestión conforme lo establecido en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía (Código 2ES-GSC-PD-01). Es importante recalcar el compromiso que deben adquirir las áreas competentes para generar las respuestas de manera oportuna y con la calidad requerida, cumpliendo los requisitos establecidos por la ley.

Como se ha mencionado en informes anteriores, los indicadores generados por el Área de Atención al Ciudadano son documentados en informes mensuales que son enviados a Veeduría Distrital, publicados en la plataforma de dicha entidad.

- 5) La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

La entidad ha establecido diferentes mecanismos de atención al ciudadano en los que se encuentra:



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

CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN

Código: 1EM-CEI-F-01

Fecha: 17/04/2018

Versión: 1

Página: 13 de 20

i. Puntos de Atención al Ciudadano:

SEDE PRINCIPAL		
UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Carrera 8 No. 15 - 46 (Entrada principal)	Lunes a viernes 8 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua	(57+1) 3795750 Ext. 4501

CREA DE CASTILLA		
UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Carrera 75 N° 8b - 89	8:00 am -12:00 m y de 1:00 pm - 5:00 pm	(57+1) 3795750 Ext. 4502

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA		
UBICACIÓN	HORARIO	TELÉFONO
Carrera 8 No. 15 - 46	Lunes a Viernes 8 am a 5:00 pm jornada continua	(57+1) 3795750 Ext. 4600 - 4604

ii. Otros:


- Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@idartes.gov.co
- Sugerencias o inquietudes a través de un formulario puesto en el portal web

La infraestructura de la sede principal cuenta con una amplia zona destinada a la atención de los ciudadanos peticionarios, ubicada al ingreso de la sede en la Carrera 8 No. 15 – 46. Adicionalmente, se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en los equipamientos culturales de IDARTES.

La información se encuentra publicada en el portal web de la entidad, en la siguiente ruta:

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

A continuación, una referencia grafica de la ubicación del link:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: 1EM-CEI-F-01
	PLAN AUDITORÍA DE GESTIÓN	Fecha: 17/04/2018
		Versión: 1
		Página: 14 de 20

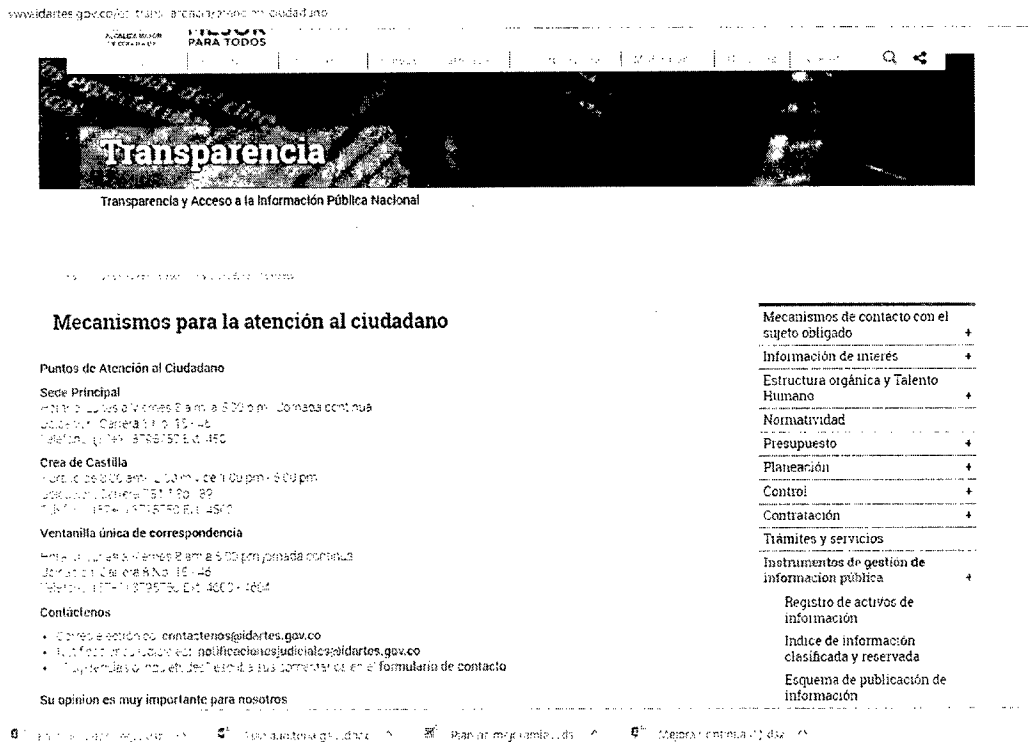


Imagen 17. Fuente: Página web Idartes.

6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

De acuerdo con los seguimientos en los parámetros de calidad y oportunidad de las respuestas y el manejo de la herramienta "Bogotá te escucha", emitidos por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, y tal como se muestra en las imágenes de la 18 a la 28, se evidencian los tiempos que demora la entidad, en dar trámite a las peticiones de la ciudadanía.

En las siguientes gráficas se muestra el tiempo promedio en días de respuesta por tipología y dependencia:

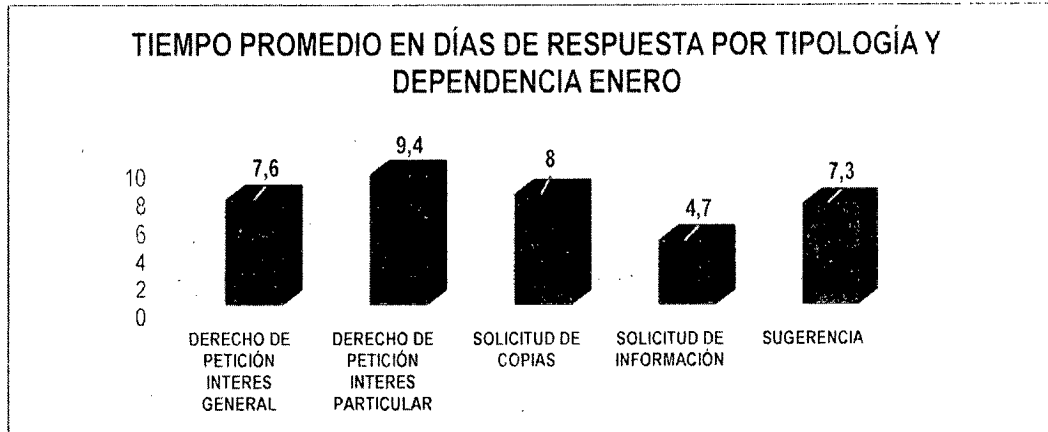


Imagen 18. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Enero 2019.

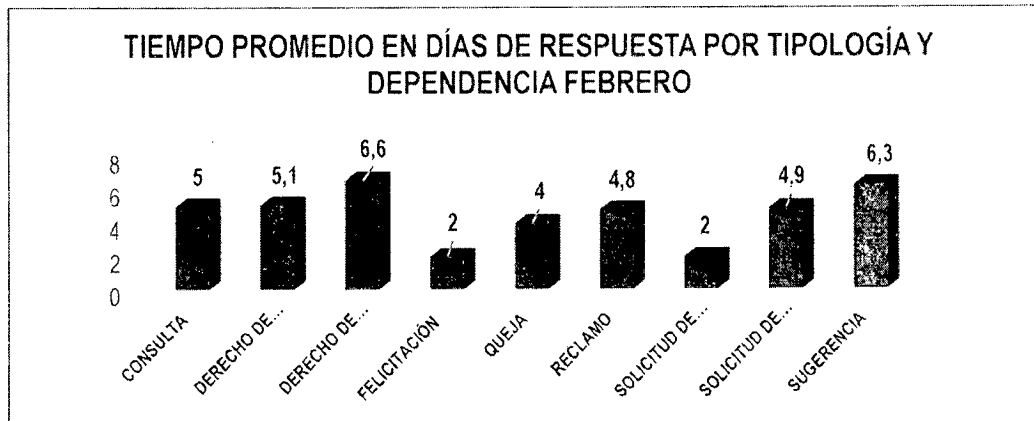


Imagen 19. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Febrero 2019.

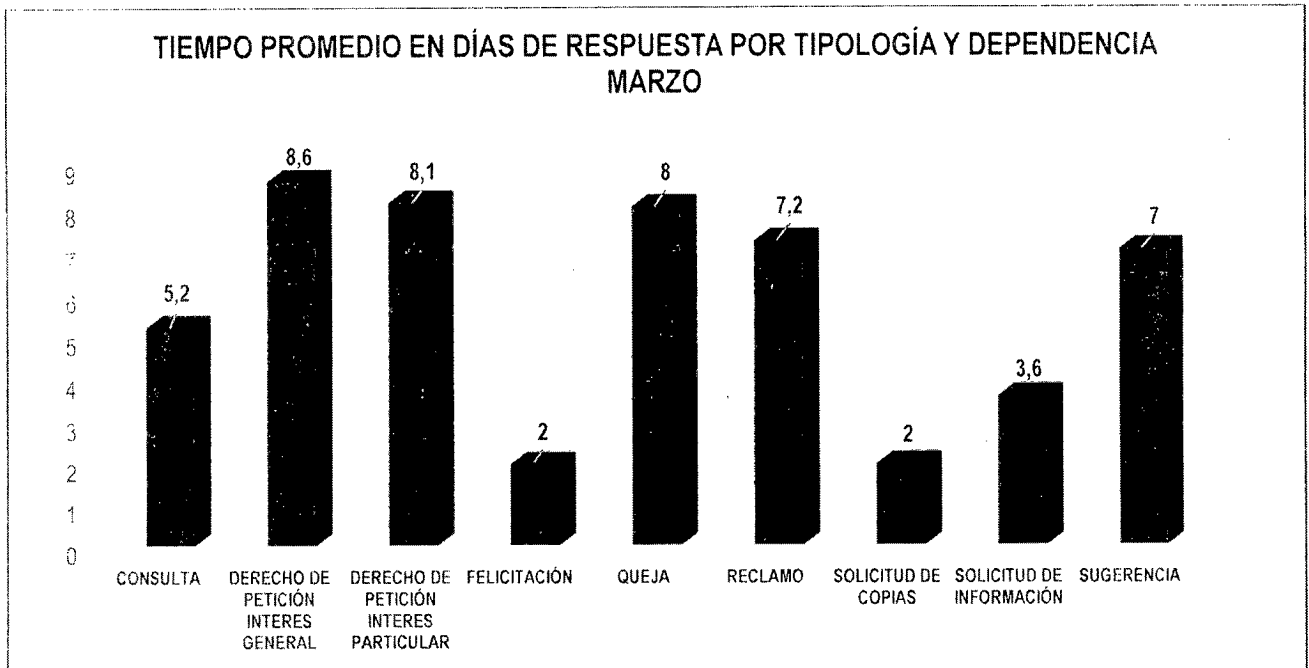


Imagen 20. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Marzo 2019.

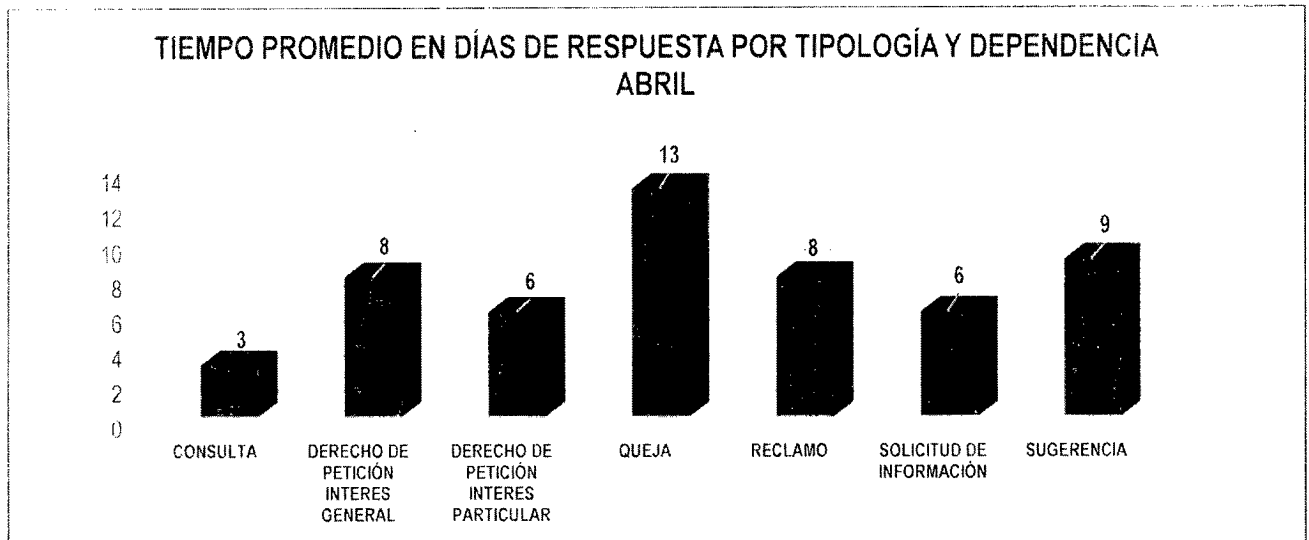


Imagen 21. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Abril 2019.

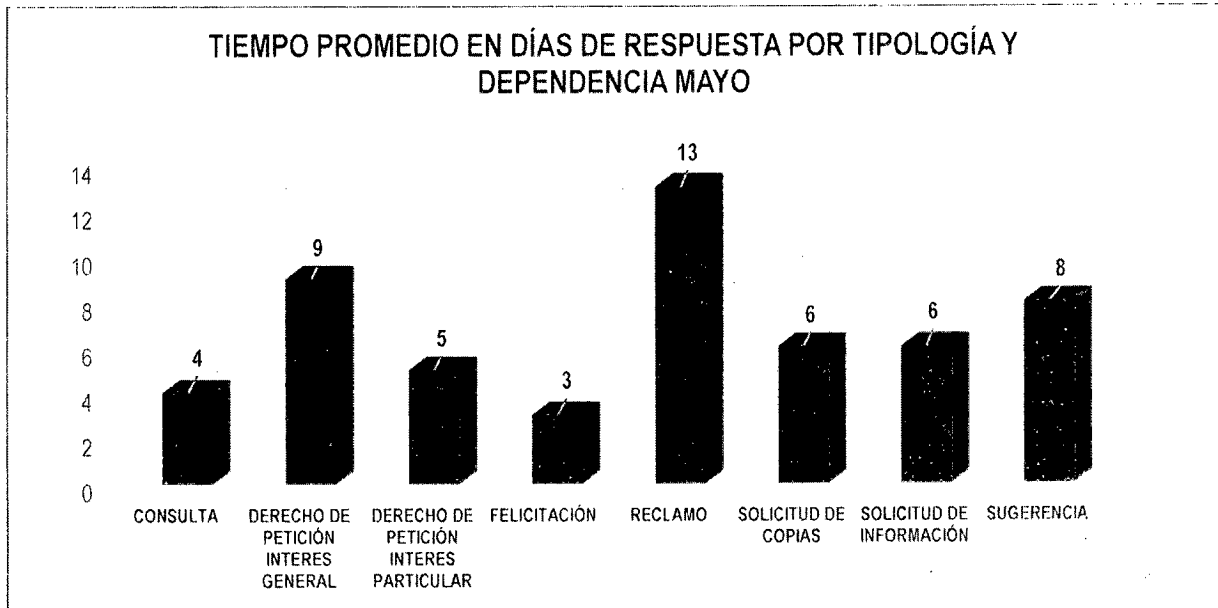


Imagen 22. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Mayo 2019.



Imagen 23. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Junio 2019.

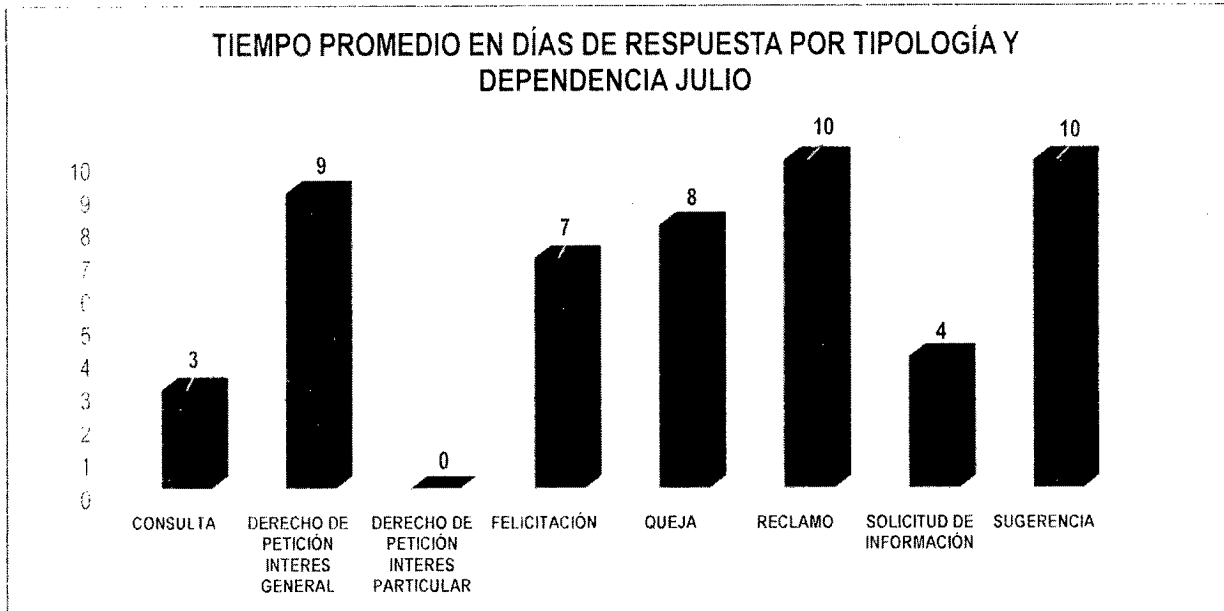


Imagen 24. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Julio 2019.

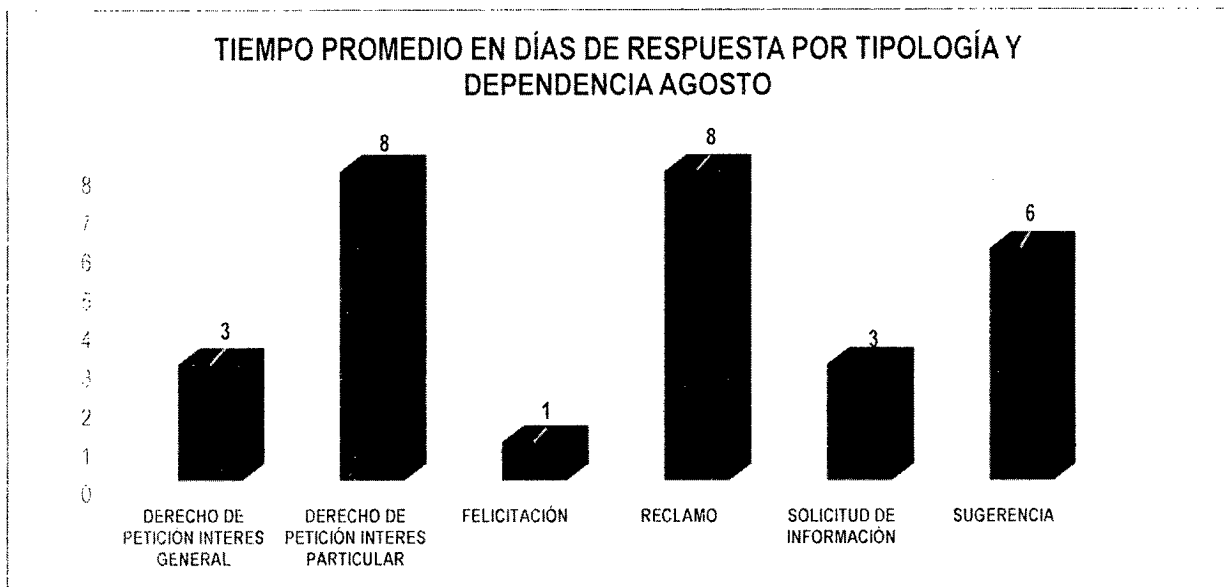


Imagen 25. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Agosto 2019.

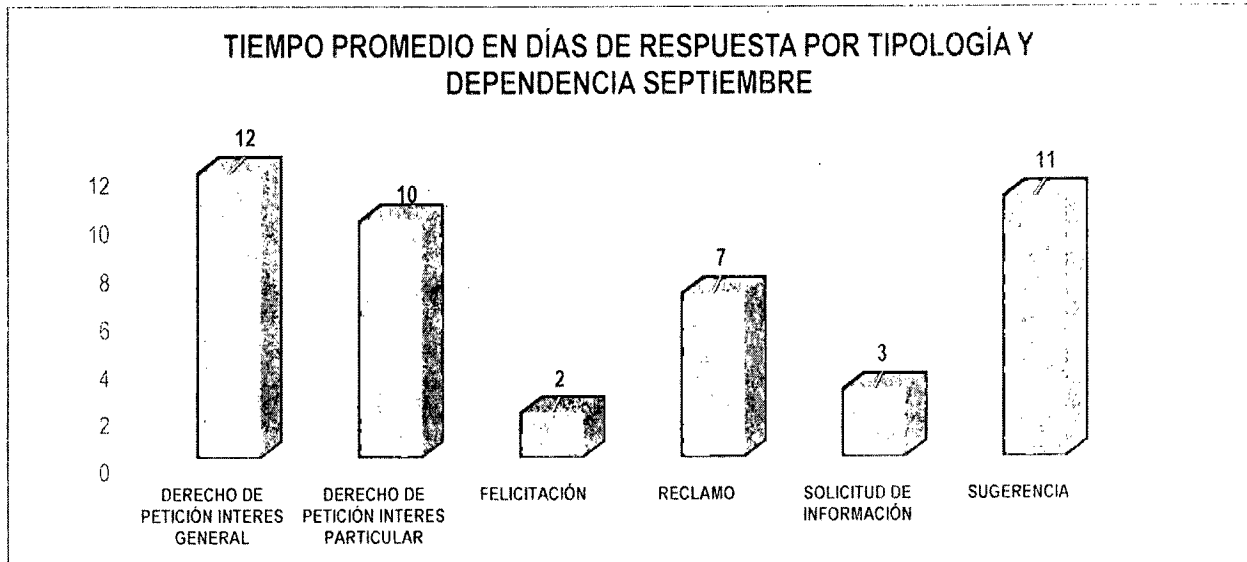


Imagen 26. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Septiembre 2019.

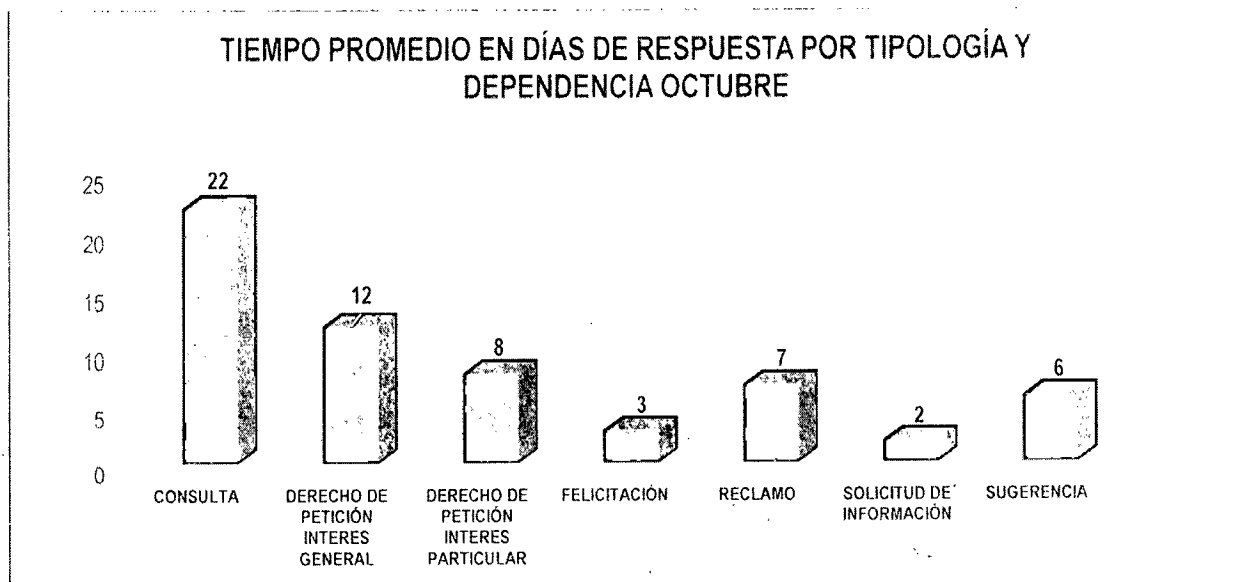


Imagen 27. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Octubre 2019.

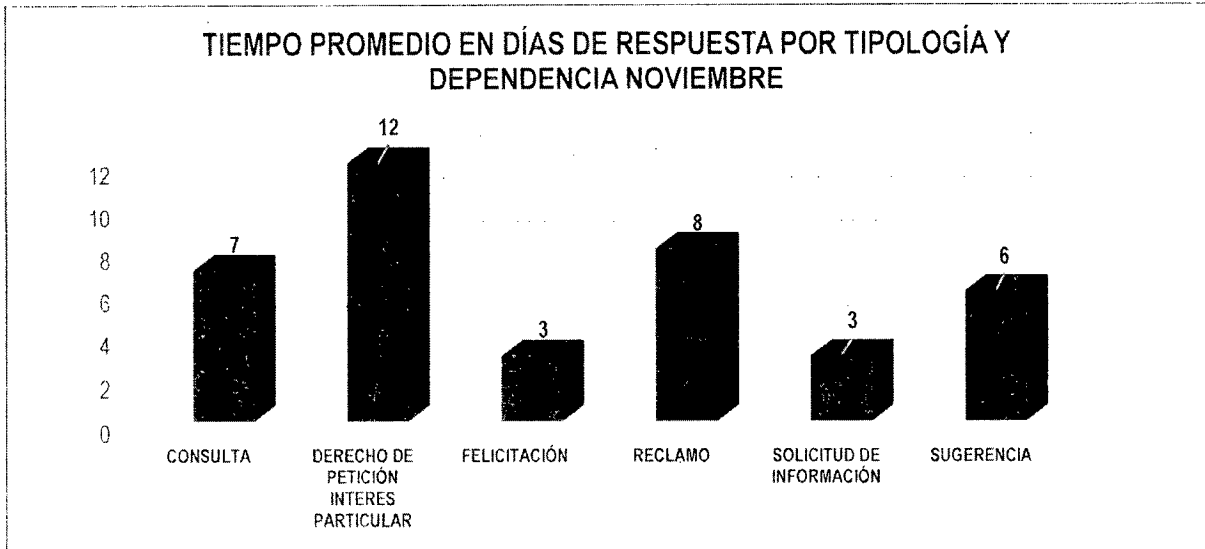



Imagen 28. Fuente: Elaboración propia con datos del Informe encuesta de satisfacción de Noviembre 2019.

- 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.

De acuerdo a este requisito, se verifica la participación del funcionario designado a realizar estas actividades, asistiendo a las reuniones y todos los eventos programados por la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital. De igual manera, se verifica el cumplimiento de los lineamientos o directrices impartidas por esta red. En la entidad la persona asignada es la funcionaria a cargo del proceso de atención al ciudadano quien reporta a su supervisor las reuniones y actividades a realizar establecidos por la red.


CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR

Asesor de Control Interno

Elaboró Germán Ahumada – Contratista Control Interno