



Bogotá D.C, jueves 12 de agosto de 2021

PARA: CATALINA VALENCIA TOBÓN
Dirección General

DE: CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR
ASESOR DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: Informe seguimiento gestión PQRS primer semestre 2021

Cordial saludo Catalina,

Para su conocimiento, de manera atenta remito el informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre del año 2021.

Se puede observar con respecto a los informes de seguimiento del primero y segundo semestre de 2020 (20201300241633, 20211300042053), que la entidad ha mejorado sus tiempos de respuesta.

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

Documento 20211300249553 firmado electrónicamente por:

CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR, Asesor de Control Interno, Área de Control Interno,
Fecha firma: 12-08-2021 13:11:46

Anexos: 1 folios



753d16e8e8b3fe9108c34228bf405c8c40a7a8ba4a985b1897217dc844348e15

Código de Verificación CV: e4860 Comprobar desde:



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

CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

**INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL
INTERNO**

Código: CEI-F25

Fecha: 28/04/2021

Versión: 1

Página: 1 de 15

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

PERIODO: PRIMER SEMESTRE 2021

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

**BOGOTÁ D.C.
AGOSTO 2021**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 2 de 15

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	PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES.....	7
6.3	TIEMPOS DE RESPUESTA.....	7
6.4	SEGUIMIENTO DE PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO.....	9
6.5	CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.....	10
7.	RECOMENDACIONES.....	14

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 3 de 15

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 1º de enero al 30 de junio de 2021.

5. METODOLOGÍA

Se realizó revisión por medio de una muestra de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de información PQRS que están

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Fecha: 28/04/2021
		Versión: 1
		Página: 4 de 15

registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2021.

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>) (Imagen 1)

Imagen 1. Tamaño de la muestra

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	PQRS registrados en el Sistema Distrital de Quejas
Período Evaluado:	Primer semestre 2021
Preparado por:	Paula Rocio Luengas León
Fecha:	Julio de 2021
Revisado por:	Carlos Alberto Quitián
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	2,392
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1.645
TAMAÑO DE LA	
Fórmula	24
Muestra Óptima	
24	
<p>Formua para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Fuente: 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 la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio a la Ciudadanía, 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-pqrs>

6. RESULTADOS

6.1 PETICIONES QUE INGRESARON EN EL PERIODO

El IDARTES cuenta con siete (7) medios 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 2287 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
Email	125	150	140	302	220	237	1174
Redes sociales-chat	3	78	83	70	89	84	407
Web	27	41	35	23	20	19	165
Telefónico	0	0	1	3	17	14	35
Presencial	2	48	4	10	4	4	72
Escrito	30	86	100	71	71	178	536
Buzón	0	0	2	1	0	0	3
TOTALES	187	403	365	480	421	536	2392

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

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
Solicitud de información	104	201	191	294	207	225	1222
Derecho petición de interés particular	72	194	152	173	202	301	1094
Derecho petición de interés general	5	5	16	7	5	1	39
Reclamo	0	2	3	3	2	4	14
Felicitación	0	0	1	2	3	4	10
Sugerencia	1	1	0	1	1	0	4



TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta	0	0	1	0	0	0	1
Solicitud de copia	2	0	1	0	1	0	4
Queja	0	0	0	0	0	0	0
Denuncia por actos de corrupción	3	0	0	0	0	1	4
TOTALES	187	403	365	480	421	536	2392

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

Con respecto al segundo semestre de 2020 se puede observar el siguiente comportamiento con respecto a los servicios prestados por el Instituto (Cuadro 3).

Cuadro 3. Comportamiento de servicios prestados

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	Segundo semestre de 2020	Primer semestre de 2021	Tendencia
Reclamo	40	14	↓
Sugerencia	5	4	↓
Felicitación	10	10	
Queja	1	0	↓

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

Sobre los temas más frecuentes que solicitan información los peticionarios se encuentran (Cuadro 4):

Cuadro 4. Temas frecuentes

TEMAS FRECUENTES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Convocatorias	26	68	70	226	168	144	702
Certificaciones	118	199	134	82	95	204	832
Educación y formación	3	55	40	57	79	86	320
Recursos físicos	2	5	28	28	21	34	118
Asuntos jurídicos	6	8	11	10	8	3	46
Talento humano y contratación	1	12	14	9	4	15	55
Espacio público	2	5	10	6	7	18	48
Veedurías Ciudadanas	19	6	11	5	11	17	69
Gestión lectura y bibliotecas	1	6	7	15	3	2	34
Festivales al parque y ferias	1	0	2	1	3	0	7
Gestión de comunicaciones, eventos o invitaciones	1	4	7	8	4	4	28



TEMAS FRECUENTES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Servicio a la ciudadanía	6	26	27	21	7	3	90
Poblaciones	0	0	0	2	1	0	3
Políticas, programas o lineamientos	0	0	0	2	0	0	2
Sistemas de información	0	2	0	1	0	0	3
Emergencia COVID 19	0	0	0	0	0	3	3
TOTALES	186	396	361	473	411	533	2360

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

6.2 PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Se puede observar que, del total de peticiones trasladadas a otras entidades (Cuadro 5)), la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte es la entidad a la que más se trasladan peticiones por competencia, como se observa a continuación (Cuadro 5):

Cuadro 5. Traslado por competencia

TRASLADOS POR COMPETENCIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SCRD	0	4	3	2	2	1	12
IDPC	0	1	0	0	2	0	3
IDU	0	0	0	0	1	0	1
FUGA	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría de Gobierno	1	1	0	3	1	0	6
Secretaría de Integración Social	0	0	0	1	3	0	4
Secretaría de Ambiente	0	0	1	0	0	0	1
Archivo Distrital	0	1	0	0	0	0	1
Secretaría de Planeación	0	0	0	0	1	0	1
OFB	0	0	0	0	0	1	1
Secretaría de Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	1	1
TOTALES	1	7	4	7	10	3	32

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

6.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presenta el consolidado para el periodo evaluado, de los tiempos de respuesta en días hábiles, para las distintas modalidades de

	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 8 de 15

peticiones cuyo término de respuesta es de treinta (30) días¹ por cada dependencia de la Entidad, se presentan los siguientes resultados (Cuadro 6):

Cuadro 6. Tiempos promedio de respuesta peticiones

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Subdirección de las Artes	20
Talento Humano	19
Gerencia de Arte Dramático	16
Gerencia de Artes Plásticas	16
Producción	16
Convocatorias	15
Comunicaciones	14
Subdirección Administrativa y Financiera	14
Control Interno Disciplinario	14
Gerencia de Danza	13
Proyecto NIDOS	10
Subdirección de Equipamientos	10
Oficina Asesora Jurídica	10

¹ El artículo 5 del Decreto 491 de 2020 amplía los términos para atender las peticiones en el marco del Estado de Emergencia, en los siguientes términos: “**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”

Por su parte, el artículo 5 del decreto 491 de 2020 amplía los términos para atender las peticiones en el marco del Estado de Emergencia, en los siguientes términos: “**Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.** Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.”



DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Gerencia de Música	9
Gerencia de Artes Audiovisuales	8
Oficina Asesora de Planeación	8
Dirección General	8
Programa CREA	7
Planetario de Bogotá	6
Subdirección de Formación Artística	6
Gerencia de Literatura	4
Servicio a la Ciudadanía	1

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

En cuanto a los tiempos promedio de respuesta a las peticiones cuyo término de respuesta es veinte (20) días, se tiene lo siguiente (Cuadro 7):

Cuadro 7. Tiempos promedio de respuesta peticiones de información o copias

DEPENDENCIA	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Oficina Asesora Jurídica	18
Convocatorias	16
Gerencia de Música	10
Talento Humano	6

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, se observó que se resolvieron peticiones fuera de los términos de ley. A continuación se presentan los resultados del período evaluado por dependencias, así: (Cuadro 8 y 9).

Cuadro 8. Peticiones resueltas fuera del término de veinte (20) días.

DEPENDENCIA	Total peticiones	No. peticiones resueltas fuera de término	% peticiones resueltas fuera de término
Convocatorias	252	11	4%
Gerencia de Arte Dramático	24	1	4%
Oficina Asesora jurídica	782	1	0.1%
Programa Crea	22	1	4.5%

Fuente: Elaboración Control Interno a partir de los Informes mensuales de seguimiento PQRS de la SAF-Servicio a la Ciudadanía.

En relación con las peticiones cuyo término de respuesta es de treinta (30) y treinta y cinco (35) días, se observó que todas fueron resueltas dentro del término legal.



6.4 SEGUIMIENTO PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO

A continuación, se describen los radicados seleccionados en la muestra por los diferentes temas frecuentes, así:

CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	CATEGORÍA SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
EMAIL	82792021	Solicitud de información	Gestión lectura y bibliotecas	Gerencia de literatura	20214500001992	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	165952021	Solicitud de información	Educación y formación	Subdirección de Formación Artística	20214500003992	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	199272021	Solicitud de información	Espacio público	Gerencia de Artes Plásticas	20214500005982	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	207132021	Solicitud de información	Gestión de comunicaciones eventos e invitaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	20214500005052	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	88012021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	ESPACIO PUBLICO	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214500006952	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.



CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	CATEGORÍA SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
WEB	305232021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TALENTO HUMANO Y CONTRATACIÓN	SERVICIO AL CIUDADANO	20214500005971	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	326102021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	VEEDURIAS CIUDADANAS	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20214500008212	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	528092021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CERTIFICACIONES	OFICINA ASESORA JURIDICA	20214500012002	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
REDES SOCIAL ES - CHAT	557542021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	CONVOCATORIAS	AREA DE CONVOCATORIAS	20214500012092	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	716362021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ESPACIO PUBLICO	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20214500015722	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	721922021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS	GERENCIA DE DANZA	20214500015822	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.



CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	CATEGORÍA SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
EMAIL	1	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	ASUNTOS JURÍDICOS	OFICINA ASESORA JURIDICA	20214500015792	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	1139032021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	POBLACIONES	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214500026172	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, sin embargo, la misma pudo haberse resuelto en un tiempo breve en razón a su baja complejidad. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
REDES SOCIALES - CHAT	1247972021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	POLÍTICAS PROGRAMAS O LINEAMIENTOS	SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	20214500027692	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
PRESENCIAL	1316992021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECURSOS FÍSICOS	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20214500029172	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	1318832021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214500029202	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, sin embargo, la misma pudo haberse trasladado a la entidad competente en un menor tiempo. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
WEB	1751212021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	EMERGENCIA COVID 19	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214500041032	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, sin embargo, la misma pudo haberse resuelto en un menor tiempo. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.



CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	CATEGORÍA SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
EMAIL	1816392021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	ESPACIO PUBLICO	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214500042082	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, sin embargo, la misma pudo haberse resuelto en un tiempo breve en razón a su baja complejidad. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
ESCRITO	1875412021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	EMERGENCIA COVID 19	GERENCIA DE MUSICA	20214600161082	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
ESCRITO	1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	ESPACIO PUBLICO	SUBDIRECCION DE LAS ARTES	20214600164232	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	26102021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD PLANILLAS JURADO PROPUESTA CÓDIGO: 668-226 FORTALECIMIENTO DE MÚSICOS Y AGRUPACIONES MUSICALES DE LA LOCALIDAD DE SUBA.	CONVOCATORIAS	20214500000522	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.
EMAIL	1	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITO CONOCER LA OFERTA DE SERVICIOS ACTUALES EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA COVID 19. YA QUE SOY FUNCIONARIA DE SDIS INFANCIA DONDE IDENTIFICAMOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENT	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	20214500012872	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.



CANAL	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	CATEGORÍA SDQS	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	OBSERVACIÓN
			ES Y BRINDAMOS ORIENTACIÓN PARA QUE ACCEDAN A ESTOS SERVICIOS.			
WEB	1815262021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	BUENAS TARDES QUERÍA SABER SI SE PUEDE GRABAR EN ESPACIOS O SITIOS PÚBLICOS COMO PARQUES O CENTROS COMERCIALES. GRACIAS.	ESPACIO PUBLICO	20214500176462	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se dio de forma ágil. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente.

6.5 CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

La Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio a la Ciudadanía del IDARTES continuamente envía reportes preventivos informando los tiempos de las PQRS que están por vencerse

Como parte de los controles se encuentran los informes mensuales que elabora La Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio a la Ciudadanía, los cuales se envían a la Subdirectora Administrativa y Financiera y a la Veeduría Distrital en la página web <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>

7. RECOMENDACIONES

- Garantizar el cumplimiento del parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Quando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	CONTROL Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL	Código: CEI-F25
		Fecha: 28/04/2021
	INFORME SEGUIMIENTO TEMAS SISTEMA CONTROL INTERNO	Versión: 1
		Página: 15 de 15

plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

- A efectos de dar respuesta a las peticiones en los términos de ley, se sugiere identificar los temas recurrentes y de ser posible contar con modelos de respuesta, en particular las peticiones a cargo de la Subdirección de las Artes.
- Con el objeto de disminuir las peticiones efectuadas por los grupos de valor, se recomienda socializar las temáticas más frecuentes a través de la página web y redes sociales.
- 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.
- Es importante que las peticiones se resuelvan en el menor tiempo posible, aun cuando el artículo 5 del Decreto 491 de 2020 amplió los términos para atender las peticiones en el marco del Estado de Emergencia.

Elaboró	Aprobó
<p>PAULA LUENGAS Contratista Control Interno</p>	<p>CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR Asesor de Control Interno</p>