



Bogotá D.C, miércoles 16 de febrero de 2022

PARA: Catalina Valencia Tobón
Directora General

DE: María del Pilar Duarte Fontecha
Asesora Control Interno

ASUNTO: Alcance radicado 20221300084903 Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-segundo semestre 2021.

Cordial saludo Directora Catalina:

Por medio del presente me permito dar alcance al Informe del asunto, en el sentido de retirar la recomendación “5.3 Dar cumplimiento al artículo 18 del Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, radicando en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas las peticiones por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria a la Veeduría Distrital”.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 6 del 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”, modificó el artículo 18 del Decreto 847 de 2019.

Cordialmente,

Por medio del sistema Orfeo, se informó el presente radicado a la Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de las Artes, Subdirección de Equipamientos Culturales, Subdirección de Formación Artística, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Control Interno disciplinario.

Documento 20221300090303 firmado electrónicamente por:

MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 16-02-2022 12:41:31





INSTITUTO DISTRITAL
DE LAS ARTES
IDARTES



Radicado: **20221300090303**

Fecha: 16-02-2022

Pág. 2 de 2

0c1cea0e92485196718422cbf69468dfe715096e6370d500a91dbdb41d2c1d83

Código de Verificación CV: 91571 Comprobar desde:





Bogotá D.C, martes 15 de febrero de 2022

PARA: Catalina Valencia Tobón
Directora General

DE: María del Pilar Duarte Fontecha
Asesora Control Interno

ASUNTO: Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-segundo semestre 2021

Cordial saludo Directora Catalina:

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2021 del Instituto Distrital de las Artes y en cumplimiento del Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento, que deben desempeñar las oficinas de control interno o quien haga sus veces, así como el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se remite el informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-segundo semestre 2021.

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

Conclusiones:

- El Instituto Distrital de las Artes durante el período comprendido entre el 01/07/2021 al 31 de diciembre de 2021 tramitó todas las peticiones presentadas por la ciudadanía.
- El 99.5 % de las peticiones fueron contestadas dentro del término de ley y el 0,5 % fueron contestadas fuera del término de ley y remitida la información a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para lo pertinente.
- Un total de 543 peticiones, correspondiente al 17% fueron contestadas en los términos ampliados, de conformidad con el Decreto 491 de 2020.
- Las peticiones fueron tramitadas de conformidad con el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
- La Subdirección Administrativa y Financiera mediante los informes mensuales de PQRS establece la información relacionada con la gestión dada a las mismas, siendo la información consistente y coherente.
- El procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía no incluye todas las actividades que desarrolla la Subdirección Administrativa y Financiera asociadas a la gestión de las peticiones.
- No se evidenció en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, una actividad relacionada con la generación de un informe dirigido a las unidades de gestión en donde se hayan presentado quejas o reclamos y su respectivo seguimiento.

**Recomendaciones:**

1. Analizar la pertinencia de incluir en el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, código GSC-PD-01 de 2 de junio de 2021:

La actividad relacionada con el reporte que la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, realiza de las peticiones contestadas fuera del término de ley a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La actividad que la SAF realiza de generar las alertas para las peticiones próximas a vencer a través de correos electrónicos.

La actividad relacionada con la generación de un informe dirigido a las unidades de gestión en donde se hayan presentado quejas o reclamos y su respectivo seguimiento y a su vez incorporen esta información para la mejora de sus procesos.

Actividades que aseguren una adecuada atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

2. Reducir el número de peticiones contestadas en los términos ampliados establecidos en el Decreto 491 de 2020 (17%) con ocasión a la declaratoria del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en procura de mejorar la atención al ciudadano.
3. Dar cumplimiento al artículo 18 del Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, radicando en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas las peticiones por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria a la Veeduría Distrital.
4. Establecer los protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía, de conformidad con la Directiva 008 de 2021.
5. Teniendo en cuenta que 1379 peticiones, correspondiente al 43%, son certificaciones a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, se recomienda que la entidad evalúe la posibilidad de realizar desarrollos tecnológicos para generar las certificaciones de contratos e incluso laborales, sin tener que radicar este tipo de petición.

Por medio del sistema Orfeo, se informó el presente radicado a la Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora Jurídica, Subdirección de las Artes, Subdirección de Equipamientos Culturales, Subdirección de Formación Artística, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Control Interno disciplinario.

Cordialmente,

Documento 20221300084903 firmado electrónicamente por:

MARIA DEL PILAR DUARTE FONTECHA, Asesora de Control Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 15-02-2022 11:45:45

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





Anexos: 20 folios, Informe seguimiento a las quejas, sugerencias y reclamos-segundo semestre 2021



3b94656cb189748128364524c50b1c211d5d179101aed343438f071277f3d6f6

Código de Verificación CV: f029d Comprobar desde:



INFORME SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE 2021

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

FEBRERO 2022

1. INTRODUCCIÓN

El Área de Control Interno en cumplimiento del artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648 de 2017 en el rol de evaluación y seguimiento, que deben desempeñar las oficinas de control interno o quien haga sus veces y del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, realizó seguimiento semestral a la gestión de las peticiones (dentro de las que se incluyen las quejas, sugerencias y reclamos), presentadas por los ciudadanos ante la entidad, 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.

Las fuentes de información empleadas para el seguimiento fueron: matriz denominada: Base de datos reporte preventivo suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, la información reportada en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, los informes publicados en link de transparencia por la Subdirección Administrativa y financiera- Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión documental ORFEO

2.OBJETIVO

Verificar que la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital de las Artes-IDARTES a las peticiones presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021 a través de los diferentes canales de atención, se haya realizado de acuerdo con las normas vigentes asociadas a la gestión de las peticiones.

3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de Colombia.** Art 23.
- **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. Artículo 76.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14,15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 371 de 2010.** *“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”.*

- **Directiva 015 de 2015** de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.

-**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 417 de 2020**. (marzo 17). Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social, Ecológica en todo el territorio Nacional.

- **Decreto 491 de 2020**. (marzo 28). Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

-**Resolución 385 de 2020** del Ministerio de Salud y protección Social *“Por el cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus”*.

- **Resolución 844 de 2020** del Ministerio de Salud y protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID - 19, se modifica la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, modificada por las Resoluciones 407 y 450 de 2020 y se dictan otras disposiciones”*.

- **Resolución 1462 de 2020** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la Covid-19, se modificaron las Resoluciones 385 y 844 de 2020 y se dictan otras disposiciones”*.

- **Resolución 2230 de 2020** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga nuevamente la emergencia sanitaria por el nuevo Coronavirus que causa la COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, modificada por la Resolución 1462 de 2020.”*

-**Resolución 222 de 2021** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 544, 1462 y 2230 de 2020”*.

-**Resolución 738 de 2021** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021”*.

-**Resolución 1315 de 2021** del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se*

prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021 y 738 de 2021”.

-Resolución 1913 de 2021 del Ministerio de Salud y Protección Social *“Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021, 738 y 1315 de 2021”.*

-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.

-Directiva 08 de 2021. Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la pérdida, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.

-Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GSC-PD-01 del 2 de junio de 2021, que tiene por objetivo: *“Atender y recibir las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –Bogotá te escucha - y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo) garantizando el tratamiento completamente en línea, en tiempo real, optimizando el uso del papel, cuya respuesta sea clara, precisa, respetuosa, concreta y veraz”.*

1. ALCANCE

El presente informe realiza seguimiento a la gestión de las PQRS dada por el Instituto Distrital de las Artes para el periodo comprendido entre el 1º de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del seguimiento, se hizo un análisis cualitativo y cuantitativo de las peticiones que se encuentran registrados en la base de datos de peticiones suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, denominada: Base de datos reporte preventivo.

En el análisis cuantitativo se verificó la totalidad de registros contenidos en la base de datos de peticiones, que presentan fecha de radicación inicial entre el 01 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021.

Por su parte, el análisis cualitativo se realizó por medio de una muestra. Para la determinación de la misma se utilizó el aplicativo para el *Cálculo de muestreo aleatorio simple* (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

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Instituto Distrital de las Artes
Proceso	Gestión de relacionamiento con la ciudadanía
Cálculo de la muestra para:	Informe semestral PQRS
Período Evaluado:	01/07/2021 al 31/12/2021
Preparado por:	Paula Rocío Luengas León
Fecha:	31/01/2022
Revisado por:	Maria del Pilar Duarte Fontecha
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	3.180
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 24	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ 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	
Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$	

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

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

3. RESULTADOS

Se analizó la información reportada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te Escucha, el Sistema de Gestión documental ORFEO, los informes publicados en link de transparencia por la Subdirección Administrativa y la información registrada en la base de datos reporte preventivo.

6.1 Canales de recepción

El Instituto Distrital de las Artes-IDARTES durante el segundo semestre de 2021 recibió un total de 3234 peticiones, de las cuales 54 fueron remitidas por competencia a otras entidades, quedando un total de 3180 peticiones gestionadas por parte del Instituto, a través de los ocho (8) medios para la recepción de las peticiones presentadas por la ciudadanía.

Tabla 1. Total de peticiones distribuidas por canales de recepción

Canal	Cantidad
Escrito	1402
Email	1069
Redes sociales-chat	331
Web	139
Telefónico	116
Presencial	89
Buzón	31
Redes sociales	3
TOTAL	3180

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

De lo anterior se puede determinar que, de los canales oficiales dispuestos por la entidad, en el segundo semestre de 2021 se utilizó con mayor frecuencia el escrito con un total de 1402 peticiones equivalente al 44%, seguido del Email con un total de peticiones de 1069, correspondiente al 37%.

6.2 Tipologías de las peticiones

De acuerdo con lo registrado en la base de datos reporte preventivo, se evidencia que las peticiones más representativas corresponden a derechos de petición de interés particular con un total de 1921, correspondiente al 60% y en segundo lugar a solicitudes de información con un total de 1143, equivalente al 36%. Lo anterior se encuentra detallado en la siguiente tabla:

Tabla 2. Total de peticiones distribuidas por tipología

Tipo de petición	Cantidad
Derecho de petición de interés particular	1921
Solicitud de información	1143
Reclamo	45
Derecho de petición de interés general	33
Felicitación	27
Solicitud de copias	4
Sugerencias	4
Consulta	2
Denuncia por actos de corrupción	1

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

6.3 Temas de las peticiones

Durante el período comprendido entre el 01/07/2021 al 31/12/2021 la mayor parte de peticiones presentadas al instituto están relacionadas con certificaciones con un total de 1434, equivalente al 45%, seguidas de convocatorias con un total de

594, equivalente al 19%. A continuación, se presenta el detalle de peticiones por temas.

Tabla 3. Temas de las peticiones

Tema	Cantidad
Certificaciones	1434
Convocatorias	594
Recursos físicos	300
Educación y formación	298
Talento Humano	124
Veedurías Ciudadanas	100
Gestión de comunicaciones	73
Festivales al parque	60
Espacio Público	59
Gestión lectura y biblioteca	56
Asuntos jurídicos	30
Servicio a la ciudadanía	30
Emergencia Covid-19	11
Poblaciones	10
Sistemas de información	1

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

6.4 Asignación por dependencias/áreas

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

Tabla 4. Asignación de petición por dependencias/áreas

Dependencia/área	Cantidad
Oficina Asesora Jurídica	1394
Servicio al Ciudadano	738
Área de Convocatorias	271
Gerencia de Música	129
Subdirección de las Artes	129
Gerencia de las Artes Audiovisuales	74
Gerencia de Artes Plásticas	73
Subdirección de Formación Artística	66
Subdirección de Equipamientos	51
Gerencia de Literatura	46
Planetario	39
Dirección General	37
Programa CREA	28
Gerencia de Danza	19

Gerencia de Arte Dramático	16
Oficina Asesora de Comunicaciones	16
Talento Humano	15
Proyecto NIDOS	13
Subdirección Administrativa y Financiera	13
Oficina Asesora de Planeación	9
Área de Producción	2
Oficina de Control Interno Disciplinario	2

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

6.5 Oportunidad, calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía

En la primera parte se presenta el análisis de la información relacionada con la oportunidad de la respuesta de todas las peticiones presentadas y en la segunda parte, se presenta el análisis de la muestra de peticiones frente a la respuesta dada, esto es, que la misma haya sido de fondo, de conformidad con lo establecido por la Corte Constitucional en Sentencia T-077 de 2018 y que se haya dado la aplicación al procedimiento: Trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía.

6.5.1 Oportunidad de la respuesta

A continuación, se presenta el detalle de la oportunidad de las respuestas (en días hábiles) en todas las dependencias/áreas respecto de los términos vigentes para cada tipo de petición.

Tabla 5. Peticiones con término de respuesta de 30 días

Dependencia/Área	Total	Tiempo de la respuesta en días hábiles						Fuera de término
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	21 a 25	26 a 30	
Área de Convocatorias	193	24	37	25	27	31	44	5
Área de Producción	1	1						
Dirección General	15	3	8	3		1		
Gerencia de Arte Dramático	11	3	3	5				
Gerencia de Artes Plásticas	34	6	9	6	3	2	8	
Gerencia de Danza	12	1	2	2	1	3	3	
Gerencia de las Artes Audiovisuales	35	3	14	14	3	1		
Gerencia de Literatura	19	7	6	2	4			
Gerencia de Música	59	7	9	11	14	10	8	
Oficina Asesora de Comunicaciones	4		1	1	1	1		
Oficina Asesora de Planeación	6	2			2		2	
Oficina Asesora Jurídica	1386	323	600	344	104	5	10	
Oficina de Control Interno Disciplinario	2		2					

Planetario	33	1	1	1	1	7	22	
Programa CREA	8	5	1	2				
Proyecto NIDOS	6	1	5					
Servicio al Ciudadano	41	40	1					
Subdirección Administrativa y Financiera	7	2	1	2	1	1		
Subdirección de Equipamientos	21	3	4	4	7	3		
Subdirección de Formación Artística	39	21	13	4	1			
Subdirección de las Artes	87		1	5	18	19	44	
Talento Humano	12	3	1		5	3		
Total	2031	456	719	431	192	87	141	5

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

De acuerdo a la anterior tabla se tiene que el IDARTES contestó la mayor parte de las peticiones (719 peticiones correspondiente al 35%) en un término de 6 a 10 días hábiles y que 5 peticiones, correspondiente al 0.2% se contestaron fuera de los términos de ley.

Un total de 320 peticiones, correspondiente al 16% fueron contestadas en un término entre 16 a 30 días hábiles.

Así mismo, se puede evidenciar que el área de convocatorias, la Subdirección de las Artes y el Planetario fueron las dependencias/áreas que mayor tiempo se tomaron para dar respuesta a las peticiones.

Tabla 6. Peticiones con término de respuesta de 20 días

Dependencia/Área	Cantidad	Tiempo de la respuesta en días hábiles				
		0 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20	Fuera de término
Área de Convocatorias	78	5	17	29	23	4
Área de Producción	1			1		
Dirección General	22	6	11	5		
Gerencia de Arte Dramático	5	1	2	2		
Gerencia de Artes Plásticas	39	8	10	9	12	
Gerencia de Danza	7	1		1	5	
Gerencia de las Artes Audiovisuales	39	3	15	16	5	
Gerencia de Literatura	27	17	7	2	1	
Gerencia de Música	70	7	17	19	25	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	12	1	9	1	1	
Oficina Asesora de Planeación	3	2	1			
Oficina Asesora Jurídica	8	3	3	1		1
Planetario	6				4	2
Programa CREA	20	10	6	2	2	

Proyecto NIDOS	7	1	6			
Servicio al Ciudadano	697	695	2			
Subdirección Administrativa y Financiera	6	2	1	3		
Subdirección de Equipamientos	30	8	11	6	5	
Subdirección de Formación Artística	27	20	3	3	1	
Subdirección de las Artes	40		1	10	24	5
Talento Humano	3	0	0	2	1	
Total	1147	790	122	112	109	14

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

De acuerdo a la anterior tabla se tiene que el IDARTES contestó la mayor parte de las peticiones (790 peticiones correspondiente al 69%) en un término de 0 a 5 días hábiles y que 14 peticiones, correspondiente al 1.2% se contestaron fuera de los términos de ley.

Un total de 221 peticiones, correspondiente al 19% fueron contestadas en un término entre 16 a 30 días hábiles.

Así mismo, se puede evidenciar que el área de convocatorias, la Subdirección de las Artes y la Gerencia de Música fueron las dependencias/áreas que mayor tiempo se tomaron para dar respuesta a las peticiones.

Tabla 7. Peticiones con término de respuesta de 35 días

Dependencia/Área	Cantidad	21 a 25	26 a 30
Subdirección de las Artes	2	1	1
Total	2	1	1

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

De la información descrita en la anterior tabla se tiene que las dos peticiones cuyo término de respuesta era de 35 días hábiles se contestaron dentro del término de ley.

Frente a los controles que se tienen para que las peticiones sean contestadas dentro del término de ley, se evidenciaron los correos electrónicos enviados por la Subdirección Administrativa y Financiera dirigidos a las unidades de gestión, en los cuales se generaba la alerta de las peticiones próximas a vencer.

Para el caso de las peticiones en las que la respuesta se generó fuera del término de ley, se evidenció radicado No.20214500249583 del 12 de agosto de 2021 y 20224500066143 del 7 de febrero de 2021, mediante los cuales la Subdirección Administrativa y Financiera envió la relación de peticiones con respuesta fuera de términos a Control Disciplinario correspondientes al

segundo semestre de 2021.

6.5.2 Calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la verificación efectuada a la calidad de la respuesta ¹ y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía de la muestra seleccionada de peticiones:

Tabla 8. Calidad de la respuesta y cumplimiento del procedimiento trámite a los requerimientos efectuados por la ciudadanía

NUMERO DE PETICIÓN SDQS	TIPO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	RADICADO ENTRADA ORFEO	VERIFICACIÓN
2161482021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	AREA DE CONVOCATORIAS	20214500188172	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 5 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3911372021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	AREA DE PRODUCCION	NO REGISTRA	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en el mismo día. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3783962021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DIRECCION GENERAL	20214500219002	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 4 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

¹ La Corte Constitucional en Sentencia T-077 de 2018 señaló: "(...) En reiterada jurisprudencia la Corte Constitucional se ha referido al derecho de petición, precisando que el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas".

3937582021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL	GERENCIA DE ARTE DRAMATICO	20214500224202	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 3 días.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p>
3597882021	RECLAMO	GERENCIA DE ARTES PLASTICAS	20214500210142	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 3 días.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p>
2659212021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	GERENCIA DE DANZA	20214500185972	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 3 días.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p>
2375272021	RECLAMO	GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES	20214500177702	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 5 días.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p>
3361172021	SOLICITUD DE COPIAS	GERENCIA DE LITERATURA	20214500204162	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 4 días.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.</p>
2340132021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	GERENCIA DE LITERATURA	20214500176572	<p>La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 1 día.</p> <p>La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los</p>

				requerimientos presentados por la ciudadanía.
2965412021	RECLAMO	GERENCIA DE MUSICA	20214500193752	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en un término de 4 día. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3982082021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	20214500226132	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 3 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
4176162021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	20214500234542	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 1 día. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
1082872881	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	20214600233912	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 5 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3661932021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	OFICINA ASESORA JURIDICA	20214500212532	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. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

1015430201	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	OFICINA ASESORA JURIDICA	20214600173572	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. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3279392021	RECLAMO	PLANETARIO DE BOGOTA	20214500201852	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 4 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3559192021	FELICITACIÓN	PROGRAMA CREA	20214500209062	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 2 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3577922021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	PROYECTO NIDOS	20214500209562	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 4 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
2452542021	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SERVICIO AL CIUDADANO	20214500182072	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 2 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
2679232021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	20214000055531	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 1 día. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

3417672021	RECLAMO	SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS	20214500205562	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 5 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
2681632021	FELICITACIÓN	SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA	20214500186412	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 2 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
3499702021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	TALENTO HUMANO	20214500207482	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 4 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.
4064252021	DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR	TALENTO HUMANO	20214500230382	La petición fue resuelta dentro de los términos de ley, destacándose que la misma se respondió en 4 días. La respuesta ofrecida reúne los requisitos de ley, esto es: de fondo, clara, precisa y congruente. Se evidenció el cumplimiento del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Fuente: Construcción propia a partir de la base de datos reporte preventivo, el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión documental-ORFEO

6.6 Cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece: "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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Frente a lo normado, el Instituto Distrital de las Artes cuenta con en el proceso estratégico de la entidad: Gestión de relacionamiento con la ciudadanía, el cual tiene por objetivo: *“Garantizar a la ciudadanía y demás partes interesadas 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 en los términos previstos en la normatividad vigente”*, el cual fue actualizado el 22/01/2022 y tiene como responsable a la Subdirección Administrativa y Financiera.

El proceso Gestión de relacionamiento con la ciudadanía cuenta con el procedimiento: -Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GSC-PD-01 del 02/06/2021.

Por otra parte, en la página web de la entidad se evidencia el funcionamiento de un ícono que permite el acceso directo al ciudadano al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Finalmente, se evidencia ícono al finalizar la página web de la entidad denominado: DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN/GOBIERNO ABIERTO DE BOGOTÁ, en el cual la ciudadanía puede reportar hechos irregulares que se puedan estar presentando al interior de la entidad asociados a presuntos actos de corrupción.

6.7 Atención de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción

Durante el período se presentó una (1) petición relacionada con posibles actos de corrupción, la cual fue direccionada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, de conformidad con la actividad 5 del procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, dando de esta forma cumplimiento a lo establecido en la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá que en lo pertinente señala: *“...b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente...”*

Ahora bien, en cuanto a la remisión de la denuncia a la Veeduría Distrital, conforme lo establecido en el artículo 18 del decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de

Bogotá, no se evidenció el cumplimiento.

6.8 Estado de implementación de los lineamientos establecidos en la Directiva 08 de 2021 en materia de atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones

La Directiva 008 de 2021 en materia de atención oportuna de peticiones, relacionamiento con la ciudadanía y cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones establece:

“3.1 Disponer procedimientos institucionales de asignación de peticiones que garanticen su atención en el orden de llegada, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.

3.2 Controlar el cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones por parte los y las servidoras distritales.

3.3 Adoptar medidas institucionales que garanticen la atención eficaz y de fondo de las peticiones de la ciudadanía, grupos de valor y/u requerimientos de los organismos de control.

3.4 Establecer protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.

3.5 Dentro del proceso de gestión documental de la entidad, deberán disponerse mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios.

3.6 Disponer procesos y procedimientos de atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

3.7 Establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía.

3.8 Implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro”

En relación con los lineamientos establecidos en la precitada Directiva y como bien se señaló con anterioridad, el IDARTES cuenta con el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, identificado con el código GSC-PD-01 del 02 de junio de 2021.

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: base de datos reporte preventivo, lo que permite llevar un control de los términos. Así mismo, permanentemente genera alertas a las unidades de gestión con las peticiones que están próximas a vencer mediante correo electrónico.

A pesar que el IDARTES cuenta con el Protocolo de atención y servicio a la ciudadanía, identificado con el código 2ES-GSC-PROT-01 del 22/07/2021, el mismo

no contempla lineamientos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía.

El referido protocolo contiene entre otros aspectos la atención para población con y en situación de discapacidad, sin embargo, el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, no establece actividades asociadas a la atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

Respecto de disponer de mecanismos que permitan asegurar la entrega oportuna, mediante los medios de comunicación dispuestos por la entidad y acorde con lo solicitado por el peticionario, garantizando la reserva y protección de los datos de los peticionarios, la actividad 3 del procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales externas, identificado con el código: GDO-PD-06 del 02/06/2021, dispone: *“Verifica el contenido del documento para definir si esta comunicación oficial es confidencial o reservada, en caso de serlo, se asigna en Orfeo en la sección de clasificación de seguridad la opción de restringido, de esta manera solo el usuario destino podrá consultar este documento de acuerdo con las condiciones de acceso y restricciones documentales establecidas en el instrumento archivístico Tablas de Control de Acceso”*.

Frente a establecer información clara y oportuna sobre los diferentes canales y horarios de atención a la ciudadanía, se evidencia en la página web de la entidad dicha información.

Por último, con relación a implementar acciones de formación a servidores distritales enfocados a la resolución y manejo de conflictos, estrategias de atención efectiva de la ciudadanía, comunicación asertiva y lenguaje claro, el IDARTES actualmente se encuentra trabajando en el rediseño de la planta, el cual contempla la vinculación de servidores que atiendan específicamente estas funciones, ya que actualmente las actividades objeto del presente lineamiento son desarrolladas por contratistas.

4. CONCLUSIONES

El Instituto Distrital de las Artes durante el período comprendido entre el 01/07/2021 al 31 de diciembre de 2021 tramitó todas las peticiones presentadas por la ciudadanía.

El 99.5 % de las peticiones fueron contestadas dentro del término de ley y el 0,5 % fueron contestadas fuera del término de ley y remitida la información a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para lo pertinente.

Un total de 543 peticiones, correspondiente al 17% fueron contestadas en los términos ampliados, de conformidad con el Decreto 491 de 2020.

Las peticiones fueron tramitadas de conformidad con el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

La Subdirección Administrativa y Financiera mediante los informes mensuales de PQRS establece la información relacionada con la gestión dada a las mismas, siendo la información consistente y coherente.

El procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía no incluye todas las actividades que desarrolla la Subdirección Administrativa y Financiera asociadas a la gestión de las peticiones.

No se evidenció en el procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, una actividad relacionada con la generación de un informe dirigido a las unidades de gestión en donde se hayan presentado quejas o reclamos y su respectivo seguimiento.

5. RECOMENDACIONES

5.1 Analizar la pertinencia de incluir en el procedimiento trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía, código GSC-PD-01 de 2 de junio de 2021:

La actividad relacionada con el reporte que la Subdirección Administrativa y Financiera – SAF, realiza de las peticiones contestadas fuera del término de ley a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La actividad que la SAF realiza de generar las alertas para las peticiones próximas a vencer a través de correos electrónicos.

La actividad relacionada con la generación de un informe dirigido a las unidades de gestión en donde se hayan presentado quejas o reclamos y su respectivo seguimiento y a su vez incorporen esta información para la mejora de sus procesos.

Actividades que aseguren una adecuada atención y relacionamiento con la ciudadanía con enfoque poblacional-diferencial.

5.2 Reducir el número de peticiones contestadas en los términos ampliados establecidos en el Decreto 491 de 2020 (17%) con ocasión a la declaratoria del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en procura de mejorar la atención al ciudadano.

5.3 Dar cumplimiento al artículo 18 del Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía

Mayor de Bogotá, radicando en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas las peticiones por posibles actos de corrupción y quejas con posible connotación disciplinaria a la Veeduría Distrital.

5.4 Establecer los protocolos que aseguren que las respuestas se emiten consultando el bien común y salvaguardando los derechos y la satisfacción general de las necesidades de la ciudadanía, de conformidad con la Directiva 008 de 2021.

5.5 Teniendo en cuenta que 1379 peticiones, correspondiente al 43%, son certificaciones a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, se recomienda que la entidad evalúe la posibilidad de realizar desarrollos tecnológicos para generar las certificaciones de contratos e incluso laborales, sin tener que radicar este tipo de petición.

Elaboró

Aprobó

PAULA ROCÍO LUENGAS LEÓN
Contratista Área de Control Interno

MARÍA DEL PILAR DUARTE FONTECHA
Asesora de Control Interno