



Bogotá D.C, jueves 28 de agosto de 2025

PARA: MARÍA CLAUDIA PARIAS DURÁN
Dirección General

DE: ELEANA MARCELA PAEZ URREGO
JEFE DE OFICINA CONTOL INTERNO Área de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Primer (I) Semestre de 2025.

Cordial saludo, Directora:

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

Atentamente,

Anexos: 1 folios, Informe de seguimiento PQRSD primer semestre de 2025

Documento 20251300547073 firmado electrónicamente por:

ELEANA MARCELA PAEZ URREGO, Jefe de Oficina Contol Interno, Área de Control Interno, Fecha firma: 28-08-2025 18:18:54

Proyectó: ANA YHORLENY CABRERA JARA - Área de Control Interno

Anexos: 1 folios



005278cc561913df8921f23719e0a187c91d54f97415c2c614925d92e18b588e

Codigo de Verificación CV: 304fe Comprobar desde:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO	Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Página: 1 de 27

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

PRIMER SEMESTRE 2025

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

AGOSTO DE 2025

 <p> ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</small> <small>Instituto Distrital de las Artes</small> </p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 2 de 27

Contenido

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	7
6. RECOMENDACIONES	8

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 3 de 27

INTRODUCCIÓN

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

1. OBJETIVO

Realizar Seguimiento a la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, dado por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y aplicable.

Así mismo, comunicar a la administración los resultados de acuerdo con lo definido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 que establece *que “(...) La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios (...)”* y el Decreto 648 de 2017 artículo 2.2.21.4.9 literal b *“Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*.

2. ALCANCE

Verificación, evaluación y cumplimiento a la normatividad aplicable para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, recibidas por el Instituto Distrital de las Artes - IDARTES, dentro del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 23. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”* Artículo 74. *“Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”*.
- Ley 87 del 29 de noviembre 1993; *“Por lo cual se definen las normas básicas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Artículo 12 ítem i. “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”*.
- Ley 1474 de 2011, *“Por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 4 de 27

de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76.

- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 7 y 14.
- Ley 1712 de 2014; "Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones". Artículo 25.
- Ley 1755 de junio 30 de 2015. "Por el cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa". Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- Ley 734 de 2002, "Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado". Artículo 34 Numeral 34.
- Ley 1952 de 2019 "por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario".
- Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario único del Sector Presidencia de la República".
- Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".
- Decreto 1083 de 2015, "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de Función Pública" - Roles de las oficinas de Control Interno.
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital" Artículos 3,4,5.
- Decreto 338 de 2019 "Por el cual se modifica el Decreto 1083 Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Control Interno y se crea la Ley Anticorrupción" Parágrafo 1. "Los informes auditoría, seguimientos tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y/o Junta Directiva y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera".
- Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Decreto 847 de 2019 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por medio de la cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 293 de 2021. Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 5 de 27

ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

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

4. METODOLOGÍA

El proceso de evaluación se desarrolló en las siguientes etapas:

a. SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN

A través de memorando número 20251300424603 de fecha 9 de julio del 2025 el Área de Control Interno procedió a realizar la solicitud de información para el seguimiento a PQRSD, primer semestre de 2025, al Subdirector Administrativo y Financiero. De conformidad con lo anterior mediante Radicado: 20254500441243 del 17 de julio del 2025 la Subdirección Administrativa y Financiera, procede a remitir respuesta cuyo asunto consiste en *“Respuesta a la solicitud de información para el seguimiento a PQRSD, primer semestre de 2025 radicado 20251300424603”*.

b. NORMATIVIDAD Y TÉRMINOS QUE RIGEN EL PROCESO DE PQRSD

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



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: El-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 6 de 27

Tabla 1. Normatividad PQRSD

NORMA	AÑO	DESCRIPCIÓN	EMITIDO POR
Constitución Política - Artículo 23	1991	Constitución Política	Congreso de la República
Ley 5 -capítulo 10	1992	Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes	Congreso de la República
Ley 962 – Artículo 15	2005	Ley Antitrámites	Congreso de la República
Ley 1474	2011	Estatuto Anticorrupción	Congreso de la República
Ley 1437	2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Lay 1581	2012	Ley para protección de datos personales	Congreso de la República
Ley 1712	2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Congreso de la República
Ley 1755	2015	Por el cual se regula el trámite de los Derechos de Petición.	Congreso de la República
Ley 1952	2019	Código General Disciplinario y las que lo modifiquen, adicionen o sustituyan	Congreso de la República
Ley 2080	2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.	Congreso de la República
Decreto 2623	2009	Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Presidencia de la República
Decreto 019	2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Presidencia de la República
Decreto 1166	2016	Tratamiento y radicación de peticiones verbales	Presidencia de la República
Decreto 1499	2017	Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Presidencia de la República
Directiva Presidencial 04	2009	Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición.	Presidencia de la República
Lineamientos sobre derechos de petición	2020	Lineamientos sobre derechos de petición	Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 7 de 27

Tabla 2. Términos de PQRSD

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

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

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

5. RESULTADOS

5.1. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD PARA EL PERÍODO DEL SEGUIMIENTO.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 8 de 27

El Área de Control Interno llevó a cabo una verificación del cumplimiento de la **normatividad establecida para la gestión de las PQRSD durante el periodo** comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 30 de junio de 2025. Evidenciando lo siguiente respecto del cumplimiento de las leyes que a continuación, se relacionan:

- **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. 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”.

VERIFICACIÓN ACI El Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, cuenta con el proceso de Gestión de Relacionamiento con la Ciudadanía cuyo objetivo es *“Liderar la implementación y el seguimiento de la estrategia de servicios a la ciudadanía y partes interesadas, en articulación con las demás dependencias de la Entidad, mediante la gestión oportuna, cálida y de calidad, de la información, peticiones y servicios que ofrece el Idartes, y del desarrollo de la Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía, de conformidad con los lineamientos distritales y nacionales.”*, de conformidad con lo establecido en el proceso de caracterización GRC-C-01, versión 3 del 30 de abril de 2025.

El Área de Control Interno elabora semestralmente un informe de seguimiento sobre el cumplimiento de las normas vigentes. Este informe se publica en el enlace de Transparencia disponible en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia>.

Al revisar el sitio web, se puede confirmar la existencia de un enlace dedicado a Quejas, Sugerencias y Reclamos, el cual ofrece un acceso sencillo para que los ciudadanos puedan realizar sus comentarios: <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania>.

Adicionalmente, en la página principal del sitio web institucional <https://www.idartes.gov.co/es>, se dispone de un espacio específico para que la ciudadanía

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 9 de 27

pueda presentar quejas, denuncias por posibles actos de corrupción, así como sugerencias.

➤ **LEY 1437 DE 2011 - Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.**

ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

(...)

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”.

VERIFICACIÓN ACI Al revisar la página web de la entidad, se puede observar la implementación de un sistema de turnos alineado con las nuevas tecnologías, lo que permite una atención adecuada para la gestión de PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/canales-de-atencion>.

Asimismo, en el sitio web se encuentra disponible el Manual de Servicio a la Ciudadanía, versión 4 del 12 de diciembre de 2023, cuyo objetivo es “establecer los criterios y lineamientos para la prestación de un servicio eficiente, a fin de garantizar un acompañamiento integral a la ciudadanía, alcanzando el desempeño institucional deseado y la satisfacción de la ciudadanía.” Este documento puede ser consultado en el siguiente enlace: <https://www.idartes.gov.co/sites/default/files/documentos/manual-servicio-ciudadania.pdf>.

También se encuentra disponible el Manual de Protocolo de Servicio, accesible en: <https://comunicarte.idartes.gov.co/SIG/apoyo-gestion-atencion-al-ciudadano>, y la Carta de Trato Digno, la cual puede ser consultada en: <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/carta-trato-digno>.

➤ **DECRETO 371 DE 2010 - Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.**

Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.

“(…)

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 10 de 27

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”.

VERIFICACIÓN ACI En el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública se encuentran disponibles los informes mensuales sobre el acceso a la información, quejas y reclamos: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>.

Adicionalmente, se observa que el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2025 fue remitido a la Dirección General a través de Orfeo, bajo el número 20254500434363.

Igualmente, se observa informe sobre la Gestión de Peticiones Ciudadanas en el Distrito Capital, con base en la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha durante el mes de mayo de 2025 con fecha de junio de 2025. En dicho informe se evidencia que IDARTES respondió el 100% de las peticiones dentro de los términos establecidos por la ley.

➤ **DECRETO 1081 DE 2015 - Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.**

ARTÍCULO 2.1.1.6.2. *“Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- (1) El número de solicitudes recibidas.*
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.*
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.*
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información”.*

VERIFICACIÓN ACI En los informes relacionados con las PQRSD del primer semestre de 2025, publicados en la página web institucional <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, se evidencia lo siguiente:

- a. Se registra el número total de solicitudes recibidas.
- b. Se detalla el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades, tales como la Secretaría de Gobierno, Secretaría de Cultura, Filarmónica de Bogotá, Secretaría de Educación, entre otras.
- c. Se informa sobre los términos de respuesta a las solicitudes.
- d. No se identificaron solicitudes de PQRSD, durante el primer semestre de 2025, en las que se haya negado el acceso a la información o que no hayan sido atendidas.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 11 de 27

Es importante señalar que los informes discriminan y clasifican las cifras totales de PQRSD, y se encuentran debidamente publicados en el sitio web. Asimismo, se consolidó un informe general correspondiente al primer semestre de 2025.

- **DECRETO 1166 DE 2016 - Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.**

ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. *“El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz”.*

VERIFICACIÓN ACI Al verificar los informes mensuales de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, se evidencia que el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía se encarga de radicar y responder las peticiones presentadas por los ciudadanos, ya sea de manera verbal y presencial, por vía telefónica, a través de medios electrónicos o tecnológicos, o por cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

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

3. *“Atención Oportuna de Peticiones, Relacionamiento con la Ciudadanía y Cumplimiento diligente, eficiente e imparcial de funciones”.*

VERIFICACIÓN ACI Para el control del cumplimiento de los términos legales en la atención al ciudadano, la Subdirección Administrativa y Financiera registra la totalidad de las peticiones en la base de datos denominada Reporte Preventivo PQRSD 2025. Esta herramienta permite hacer un seguimiento de los plazos establecidos.

Asimismo, se generan alertas de manera permanente a las unidades de gestión sobre las peticiones próximas a vencer, las cuales son notificadas por correo electrónico a las áreas correspondientes.

- **Directiva Conjunta 01 de 2021 – Secretaría Jurídica Distrital - Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.**

Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 12 de 27

VERIFICACIÓN ACI A través del radicado ORFEO 20254000389903, con fecha del 27 de junio de 2025, la Subdirección Administrativa y Financiera informó sobre los resultados de la línea de denuncias de la entidad con corte al primer semestre, señalando lo siguiente: “(...) una vez verificada la información sobre las denuncias recibidas en la Entidad, se encuentran cuatro (4) denuncias, las cuales fueron gestionadas debidamente por la Oficina de Control Interno Disciplinario”.

5.2. VERIFICACIÓN DE LOS INFORMES MENSUALES Y CONSOLIDADO DE PQRSD VERSUS REPORTE PREVENTIVO – PRIMER SEMESTRE 2025

Como parte del proceso de seguimiento, se realizó la verificación de los informes mensuales y del informe consolidado de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, en comparación con la base de datos Reporte Preventivo PQRS 2025, administrada por la Subdirección Administrativa y Financiera, en el cual se verificaron los siguientes temas:

- a. PQRSD Registrados;
- b. Tipología de las Peticiones;
- c. Canales de Recepción;
- d. Asignación por Dependencias / Áreas;
- e. Traslado a otras entidades;
- f. Oportunidad de respuesta.

a) **PQRSD Registrados:**

El Área de Control Interno realizó la verificación de los informes mensuales y del consolidado de PQRSD correspondientes al primer semestre de 2025, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>.

Adicionalmente, se revisó la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, registrándose un total de 1.996 durante el primer semestre de 2025. Como se detalla a continuación.

Tabla 3. Comparativo cantidad PQRSD

FUENTE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
REPORTE MENSUAL WEB	247	303	333	384	418	311	1.996
REPORTE SEMESTREAL WEB	247	303	333	384	418	311	1.996
REPORTE AL ÁREA DE CONTROL INTERNO	247	303	333	384	418	311	1.996

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales, consolidado y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 13 de 27

VERIFICACIÓN ACI De acuerdo con el análisis de la información contenida en la tabla, no se identificaron inconsistencias entre las cantidades de PQRSD reportadas en los informes mensuales, el consolidado semestral y los datos suministrados al Área de Control Interno.

b) Tipología de las Peticiones:

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación de los informes mensuales de PQRSD correspondientes al primer semestre 2025, los cuales están disponibles en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, observándose a continuación, lo siguiente:

MES DE ENERO DE 2025

Tabla 4. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD enero

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	135	135
Solicitud de información	96	96
Derecho de petición interés general	10	10
Felicitación	2	2
Sugerencia	1	1
Reclamo	1	1
Queja	1	1
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
Consulta		
TOTAL	247	247

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

MES DE FEBRERO 2025

Tabla 5. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD febrero

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	219	219
Solicitud de información	61	61
Derecho de petición interés general	22	22
Felicitación		
Sugerencia		
Reclamo	1	1
Queja		
Denuncias por actos de Corrupción		
Consulta		
TOTAL	303	303

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

MES DE MARZO DE 2025

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 14 de 27

Tabla 6. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD marzo

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	259	259
Solicitud de información	39	39
Derecho de petición interés general	32	32
Felicitación		
Sugerencia		
Reclamo	1	1
Queja		
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
Consulta	1	1
TOTAL	333	333

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

MES DE ABRIL DE 2025

Tabla 7. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD abril

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	245	245
Solicitud de información	104	104
Derecho de petición interés general	25	25
Felicitación	5	5
Sugerencia		
Reclamo	2	2
Queja	1	1
Denuncias por actos de Corrupción	2	2
Consulta		
TOTAL	384	384

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

MES DE MAYO DE 2025

Tabla 8. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD mayo

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	279	279
Solicitud de información	116	116
Derecho de petición interés general	16	16
Felicitación	5	5
Sugerencia	1	1
Reclamo		
Queja	1	1
Denuncias por actos de Corrupción		
Consulta		
TOTAL	418	418

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

MES DE JUNIO DE 2025

Tabla 9. Comparativo Informe Mensual vs. Reporte Preventivo PQRSD junio

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	216	216



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 15 de 27

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Solicitud de información	72	72
Derecho de petición interés general	14	14
Felicitación	5	5
Sugerencia		
Reclamo	3	3
Queja	1	1
Denuncias por actos de Corrupción		
Consulta		
TOTAL	311	311

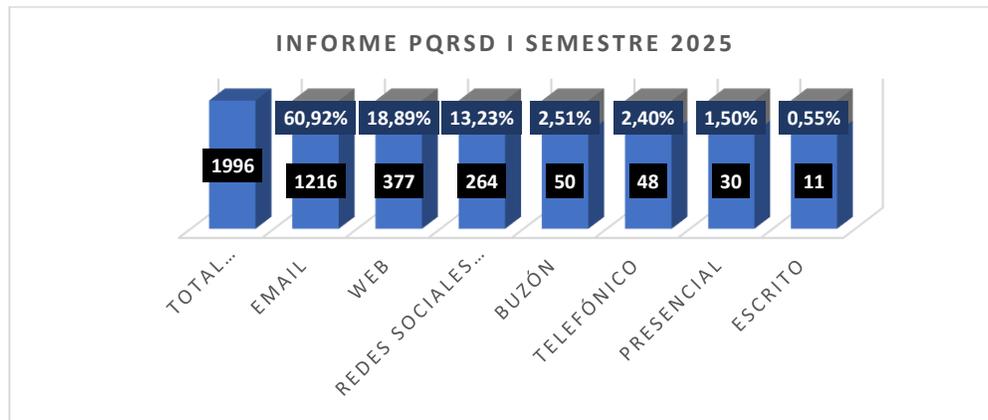
Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y reporte de PQRSD - I semestre de 2025

VERIFICACIÓN ACI Se evidencia que la información contenida frente a la cantidad de PQRSD en los informes mensuales coincide con los datos registrados en el Reporte Preventivo PQRSD 2025 – Primer Semestre 2025.

c) **Canales De Recepción**

El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación del informe correspondiente al primer semestre 2025, el cual está disponible en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como insumo para este seguimiento, observándose a continuación, lo siguiente:

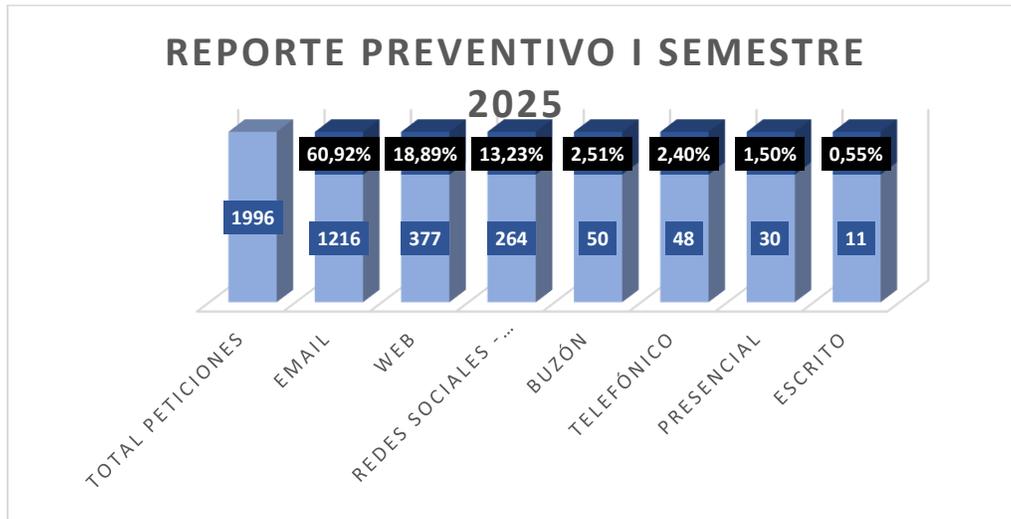
Ilustración 1. Informe PQRSD – I Semestre 2025 - Peticiones por Canal



Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informe PQRSD - I semestre de 2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 16 de 27

Ilustración 2. Reporte Preventivo PQRSD – I Semestre 2025 - Peticiones por Canal



Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Reporte Preventivo PQRSD - I semestre de 2025

VERIFICACIÓN ACI De acuerdo con el análisis del informe mensual y el Reporte Preventivo del primer semestre de 2025, se identifican siete canales de recepción de peticiones ciudadanas. El canal más utilizado fue el correo electrónico, que concentró el 60,92 % del total, equivalente a 1.216 peticiones. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con un 18,89 % y 377 peticiones, seguido por el canal de redes sociales – chat, que representó el 13,23 %, correspondiente a 274 peticiones.

A continuación, se presentan los canales de atención dispuestos para la ciudadanía, junto con su respectivo horario de atención y el enlace donde se encuentran publicados en el sitio web de la entidad:

Canal de atención presencial:

Sede principal - Instituto Distrital de las Artes
Carrera 8 No. 15 – 46 Bogotá
Teléfono: (601) 379 5750 – Opción 1
Horario: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - jornada continúa

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

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 17 de 27

Canal de atención telefónico:

Centro de contacto PBX: (601) 379 5750 opción 1

Horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua.

Virtuales

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

➤ Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

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

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

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

d) **Asignación por Dependencias / Áreas**

El Área de Control Interno realizó la verificación del informe de PQRSD correspondiente al primer semestre de 2025, el cual se encuentra publicado en la página web institucional: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>. Esta revisión se contrastó con la información reportada directamente al Área de Control Interno como insumo para el seguimiento, evidenciándose lo siguiente:

Tabla 10. Comparativo de Cantidad de Peticiones Atendidas por Unidad de Gestión Informe I Semestral 2025 vs Reporte Preventivo PQRSD I Semestre 2025

DEPENDENCIA	INFORME SEMESTRAL I-2025	REPORTE PREVENTIVO I-2025	1.996
Relacionamiento con la Ciudadanía	683	682	34%
Subdirección de las Artes	357	357	18%
Área de Convocatorias	343	343	17%
Subdirección de Formación Artística	104	104	5%
Gerencia de las Artes Audiovisuales	86	86	4%
Subdirección de Equipamientos	55	55	3%
Gerencia de Música	50	50	3%
Gerencia de Artes Plásticas	35	35	2%
No Competencia de Idartes	46	46	2%
Gerencia de Arte Dramático	34	34	2%



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: El-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 18 de 27

DEPENDENCIA	INFORME SEMESTRAL I-2025	REPORTE PREVENTIVO I-2025	1.996
Gerencia de Literatura	49	49	2%
Planetario de Bogotá	24	24	1%
Proyecto Nidos	18	18	1%
Subdirección Administrativa y Financiera	21	21	1%
Talento Humano	14	14	1%
Gerencia de Danza	16	16	1%
Oficina Asesora Jurídica	11	11	1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	24	24	1%
Dirección General	8	8	0%
Oficina Asesora de Planeación	3	3	0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	8	8	0%
Área de Producción	7	7	0%
Secretaría de Cultura	No Reportada	1	0%
TOTAL	1.996	1.996	100%

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Reporte Preventivo PQRSD - I semestre de 2025

VERIFICACIÓN ACI De acuerdo con el análisis comparativo entre el informe semestral del primer semestre de 2025 y el Reporte Preventivo PQRSD del mismo periodo, se identificó que la mayor proporción de peticiones fue gestionada por el Área de Relacionamento con la Ciudadanía, con un 34 %, equivalente a 682 peticiones. En segundo lugar, se encuentra la Subdirección de Artes, con el 18 %, correspondiente a 357 peticiones atendidas, y en tercer lugar el Área de Convocatorias, con un 17 %, equivalente a 343 peticiones.

Si bien se evidencia coincidencia general en el número total de peticiones reportadas tanto en el informe semestral como en el reporte preventivo, se identificó una diferencia puntual: en el informe semestral se reportan 683 peticiones asignadas a Relacionamento con la Ciudadanía, mientras que en el Reporte Preventivo figuran 682. Esta variación se debe a que en el informe semestral no se incluyó una petición correspondiente a la Secretaría de Cultura, la cual sí fue registrada en el Reporte Preventivo bajo esa dependencia.

e) **Traslado a otras entidades**

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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: El-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 19 de 27

Tabla 11. Traslados a otras Entidades

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL, SEMESTRE
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	1	1	0	0	0	3
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1	0	0	0	0	0	1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	6	4	6	2	3	9	30
UAESP	0	1	0	0	0		1
OFB FILARMÓNICA DE BOGOTÁ	0	1	0	0	0	0	1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	0	0	3	0	3	1	7
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	0	0	1	0	1	1	3
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	0	0	1	0	0	0	1
ENTE PRIVADO	0	0	1	0	0	0	1
SECRETARÍA DE LA MUJER	0	0	0	1	0	0	1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL IDPC	0	0	0	0	0	1	1
INSTITUTO DE RECREACIÓN Y DEPORTES	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL	8	7	13	3	8	13	52

Fuente Elaborada por el equipo auditor – informes mensuales PQRSD I semestre 2025

VERIFICACION ACI. Se evidencia que el total de peticiones trasladadas a otras entidades durante el primer semestre de 2025 corresponde a 52 solicitudes. No obstante, se identificaron inconsistencias en los informes correspondientes a los meses de enero y abril, ya que la sumatoria total de las peticiones reportadas en dichos periodos presenta errores.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 1 de 27

Ilustración 3. Peticiones trasladadas enero 2025

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	6
Total	3

Tabla No. 2 peticiones trasladadas

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada

en diciembre por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en enero se realizaron 3 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas

Fuente – Informe Mensual enero PQRSD 2025

Ilustración 4. Peticiones trasladadas abril 2025

Peticiones trasladadas

Entidad	Cantidad
SECRETARÍA DE CULTURA SCRD	2
SECRETARÍA DE LA MUJER	1
Total	3

Tabla No. 2 peticiones trasladadas

A continuación, en la tabla No. 2 se muestra la gestión de traslado realizada en abril por el Instituto Distrital de las Artes.

La tabla muestra que en abril se realizaron 3 traslados de peticiones a otras entidades para su respectiva gestión y respuesta, esta cifra muestra que Idartes está utilizando óptimamente el sistema para la gestión de peticiones ciudadanas.

Fuente – Informe Mensual abril PQRSD 2025

f) **Oportunidad de respuesta**

Para el presente seguimiento se procedió a realizar el análisis cualitativo por medio de una muestra para la determinación de esta, se utilizó el aplicativo para el cálculo de muestreo aleatorio simple que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría interna basada en riesgo 2020 V.04., <http://www.funcionpublica.gov.co> .

Tabla 12. Muestreo

Proceso		INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES	
Sujeto ó Punto de Control:		SEGUIMIENTO PQRSD	
Cálculo de la muestra para:		Realizar Seguimiento a la gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, dado por el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2025, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y aplicable.	
Período Evaluado:		01 de enero al 30 de junio de 2025	
Preparado por:		Ana Cabrera Jara	
Fecha:		8/08/2025	
INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	1.996	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	5%	Fórmula	51
Proporción de Éxito (P)	5%	Muestra Óptima	50
Nivel de Confianza	90%		
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

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

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: El-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 2 de 27

Tabla 13. Oportunidad de la Respuesta

No.	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO ENTRADA ORFEO	FECHA RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA	TIEMPOS DE TRAMITE	OBSERVACIÓN DE ÁREA DE CONTROL INTERNO
1	1.665.292.025	4/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500038112	4/4/2025	24/04/2025	12	Respuesta en Término
2	1.799.632.025	11/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500041512	11/4/2025	28/04/2025	9	Respuesta en Término
3	1.845.212.025	14/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500042402	14/4/2025	28/04/2025	8	Respuesta en Término
4	1.861.312.025	14/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500042732	14/4/2025	08/05/2025	15	Respuesta en Término
5	1.885.022.025	15/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600042592	15/4/2025	02/05/2025	10	Respuesta en Término
6	30.312.025	7/1/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500001502	7/1/2025	10/01/2025	3	Respuesta en Término
7	132.692.025	13/1/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500005132	13/1/2025	20/01/2025	5	Respuesta en Término
8	264.922.025	21/1/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500009102	21/1/2025	11/02/2025	15	Respuesta en Término
9	402.882.025	29/1/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500012162	29/1/2025	05/02/2025	5	Respuesta en Término
10	512.372.025	4/2/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500014532	4/2/2025	07/02/2025	3	Respuesta en Término
11	667.002.025	12/2/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500017642	12/2/2025	04/03/2025	14	Respuesta en Término
12	772.302.025	18/2/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500020002	18/2/2025	04/03/2025	10	Respuesta en Término
13	877.952.025	24/2/2025	DERECHO DE PETICION	20254500022222	24/2/2025	26/02/2025	2	Respuesta en Término



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: El-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 3 de 27

No.	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO ENTRADA ORFEO	FECHA RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA	TIEMPOS DE TRAMITE	OBSERVACIÓN DE ÁREA CONTROL INTERNO
			INTERES PARTICULAR					
14	928.522.025	26/2/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500023302	26/2/2025	05/03/2025	5	Respuesta en Término
15	992.602.025	28/2/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500024662	28/2/2025	12/03/2025	8	Respuesta en Término
16	1.078.182.025	4/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500026432	4/3/2025	14/03/2025	8	Respuesta en Término
17	1.081.082.025	6/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500026502	6/3/2025	19/03/2025	9	Respuesta en Término
18	1.156.812.025	11/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500028662	11/3/2025	26/03/2025	10	Respuesta en Término
19	1.283.542.025	17/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500031342	17/3/2025	26/03/2025	6	Respuesta en Término
20	1.351.652.025	20/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500033052	20/3/2025	04/04/2025	10	Respuesta en Término
21	1.463.452.025	26/3/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500034812	26/3/2025	03/04/2025	6	Respuesta en Término
22	1.602.962.025	1/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500036672	1/4/2025	10/04/2025	7	Respuesta en Término
23	1.925.752.025	21/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500044652	22/4/2025	05/05/2025	9	Respuesta en Término
24	2.003.982.025	24/4/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	20254500047692	24/4/2025	02/05/2025	5	Respuesta en Término
25	2.055.922.025	28/4/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500047702	28/4/2025	02/05/2025	3	Respuesta en Término
26	2.088.142.025	30/4/2025	DERECHO DE PETICION	20254500048672	30/4/2025	19/05/2025	12	Respuesta en Término



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: El-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 4 de 27

No.	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO ENTRADA ORFEO	FECHA RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA	TIEMPOS DE TRAMITE	OBSERVACIÓN DE ÁREA CONTROL INTERNO
			INTERES PARTICULAR					
27	2.121.412.025	2/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500049352	2/5/2025	19/05/2025	11	Respuesta en Término
28	2.144.822.025	5/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500050072	5/5/2025	22/05/2025	13	Respuesta en Término
29	2.188.462.025	6/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500051402	6/5/2025	26/05/2025	14	Respuesta en Término
30	2.218.352.025	8/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500052162	8/5/2025	19/05/2025	7	Respuesta en Término
31	2.229.792.025	8/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500052492	8/5/2025	15/05/2025	5	Respuesta en Término
32	2.284.632.025	12/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500053752	12/5/2025	26/05/2025	10	Respuesta en Término
33	2.310.422.025	13/5/2025	FELICITACION	20254500054402	13/5/2025	26/05/2025	9	Respuesta en Término
34	2.361.302.025	15/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500055732	15/5/2025	28/05/2025	9	Respuesta en Término
35	2.446.262.025	20/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500057342	20/5/2025	29/05/2025	7	Respuesta en Término
36	2.401.262.025	20/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500057812	20/5/2025	10/06/2025	14	Respuesta en Término
37	2.505.782.025	22/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500058682	22/5/2025	26/05/2025	2	Respuesta en Término
38	2.517.942.025	22/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20254500058892	22/5/2025	10/06/2025	12	Respuesta en Término
39	2.583.112.025	27/5/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500060272	27/5/2025	17/06/2025	14	Respuesta en Término



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

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: El-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 5 de 27

No.	NUMERO DE PETICIÓN SDQS	FECHA DE ASIGNACIÓN A LA ENTIDAD	TIPO DE PETICIÓN	RADICADO ENTRADA ORFEO	FECHA RADICADO ORFEO	FECHA DE RESPUESTA TOTAL DE LA DEPENDENCIA	TIEMPOS DE TRAMITE	OBSERVACIÓN DE ÁREA DE CONTROL INTERNO
40	2.677.472.025	3/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500062182	3/6/2025	12/06/2025	7	Respuesta en Término
41	2.759.732.025	5/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600063892	5/6/2025	16/06/2025	7	Respuesta en Término
42	2.787.422.025	9/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500065252	9/6/2025	27/06/2025	13	Respuesta en Término
43	2.864.512.025	11/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500067012	11/6/2025	19/06/2025	6	Respuesta en Término
44	2.891.962.025	12/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500067592	12/6/2025	26/06/2025	9	Respuesta en Término
45	2.942.832.025	16/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500068512	16/6/2025	24/06/2025	5	Respuesta en Término
46	2.920.142.025	16/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500068902	16/6/2025	03/07/2025	11	Respuesta en Término
47	2.989.142.025	18/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500069672	18/6/2025	24/06/2025	3	Respuesta en Término
48	3.079.202.025	24/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500071702	24/6/2025	09/07/2025	10	Respuesta en Término
49	3.148.722.025	27/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500075742	27/6/2025	09/07/2025	7	Respuesta en Término
50	2.904.532.025	13/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500067862	13/6/2025	04/07/2025	13	Respuesta en Término

Fuente - Elaborada por el equipo auditor- Reporte Preventivo de PQRSD - I semestre de 2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 6 de 27

Tabla 14. Oportunidad de la Respuesta

RANGOS DE TIEMPO DIAS	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	988	49%
6 A 10	507	25%
11 A 15	470	24%
16 O MÁS DÍAS	31	2%
TOTAL	1996	100%

Fuente - Elaborada por el equipo auditor Reporte Preventivo de PQRSD - I semestre de 2025.

VERIFICACIÓN ACI. Según los rangos de tiempo de respuesta indicados en la tabla anterior, Idartes respondió el 49 % de las peticiones en un plazo de 0 a 5 días hábiles, el 25 % entre 6 y 10 días hábiles, el 24 % entre 11 y 15 días hábiles, y el 2 % en un plazo igual o superior a 16 días hábiles.

5.3. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES REALIZADAS FRENTE A LAS RECOMENDACIONES DEL INFORME ANTERIOR

De acuerdo con la información suministrada mediante Radicado Orfeo No.20254500441243 de Fecha: 17-07-2025 la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía informó que:

1. *“Se sugiere realizar una revisión exhaustiva antes de la publicación de los informes mensuales de PQRSD, con el fin de asegurar que la información coincida con los datos reales reportados y, de este modo, se garantice el cumplimiento del principio de transparencia.”*

Se estableció un seguimiento y revisión de los informes de PQRSD previo a la publicación, para lograr coherencia e integridad de los datos publicados en los informes de gestión de PQRSD.

2. *“Se sugiere continuar con las acciones relacionadas con el sistema de Digiturno hasta su completa implementación”.*

A la fecha desde la unidad de relacionamiento con la ciudadanía, incorporó en el plan de mejoramiento de la veeduría distrital- Evaluación de accesibilidad universal la acción N° 13 el cual contempla los dispositivos de los módulos de atención.

En cumplimiento de la misma se han realizado las siguientes actividades:

1. *Se realizó el evento de cotización en la plataforma SECOP II, con fecha de publicación el 10/04/2025 y fecha de cierre del 29/04/2025.*

2. *Se remitió la ficha de especificaciones técnicas a proveedores con los cuales se podría realizar una contratación directa con el fin de verificar si prestan el servicio requerido y*

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: El-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 7 de 27

remitan cotización si demuestran interés. Correo enviado el 2 de mayo de 2025 a las empresas ETB y TIGO 02/05/2025.

3. Conforme las cotizaciones recibidas, se procedió a estructurar el análisis del sector y de mercado para definir la modalidad de selección de la contratación que permita suplir la necesidad de la Entidad el día 14/05/2025.

4. En seguimiento a la respuesta de la PQRS y con base en la confirmación presupuestal por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera, el Instituto Distrital de las Artes – Idartes realizó un estudio de mercado y análisis del sector para definir la modalidad de contratación más adecuada. En este caso, se determinó que la necesidad puede ser atendida mediante contratación directa a través de un contrato interadministrativo con ETB, el cual incluye servicios como telefonía, enlaces de datos MPLS, internet dedicado, hosting, computación en la nube y renovación de licencias Fortinet, entre otros. Dentro de este paquete de servicios se encuentra incluido el sistema requerido por el equipo de Relacionamento con la Ciudadanía.

Actualmente y en el marco del principio de planeación la OAPTI se encuentra en estructuración de los estudios previos para avanzar con la contratación”.

VERIFICACIÓN ACI Se procedió a revisar el enlace de evidencias relacionado con las actividades del numeral 2, se pudo observar documento en Word que contiene información sobre el proceso de conectividad 2025, incluyendo pantallazos de Secop II (7 folios). Además, se evidencia un correo electrónico con asunto de observaciones sobre el evento de cotización, fechado entre el 22 y el 25 de abril de 2025, (4 folios). También se identificaron dos correos electrónicos de invitación para presentar cotizaciones relacionadas con el evento de conectividad y servicios asociados: uno del 2 de mayo de 2025 al 1 de julio de 2025, (5 folios), y otro del 2 al 5 de mayo de 2025, (5 folios).

Respecto a la herramienta que permite la interoperabilidad, esta es la plataforma Bogotá Te Escucha, a través del uso de servicios web. Por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera – Relacionamento con la Ciudadanía, se señaló lo siguiente:

“(...) La Entidad cuenta con un usuario habilitado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se encuentra activo a la fecha.

Adicionalmente, este proceso está vinculado al Objetivo 3.1.4 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, referido a la conexión de los sistemas de gestión documental con la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS. En este marco, se evidencia un cumplimiento del 100% durante la vigencia 2024 y lo que va del año 2025, conforme a los reportes emitidos por esta unidad a la Alcaldía Mayor.

En virtud de lo anterior, me permito resaltar que, gracias a la aplicación de los protocolos establecidos y al uso eficiente de los sistemas por parte del equipo de Relacionamento con la Ciudadanía, el proceso de interoperabilidad se ha mantenido de manera satisfactoria”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 8 de 27

VERIFICACIÓN ACI Como evidencias, se presentan los reportes descargados desde el sistema Bogotá Te Escucha, correspondientes al año 2024 (4 elementos) y al primer semestre de 2025 (6 elementos), donde se puede constatar tanto la frecuencia como la utilidad del sistema de interoperabilidad, que se encuentra en funcionamiento.

6. RECOMENDACIONES

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

Elaboró	Aprobó
<p>Ana Yhorleny Cabrera Jara Contratista de Control Interno</p>	<p>Eleana Marcela Páez Urrego Asesora de Control Interno (E)</p>