



Bogotá D.C, martes 10 de marzo de 2026

PARA: MARÍA CLAUDIA PARIAS DURÁN
Dirección General

DE: NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA
ASESOR CONTROL INTERNO Área de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Segundo (II) Semestre de 2025

Cordial saludo, Directora:

En consideración a las actividades proyectadas en el Plan Anual de Auditoría 2026, 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 segundo semestre de 2025 para los fines pertinentes.

Atentamente,

Anexo: Informe de seguimiento PQRSD segundo de 2025.
Documento 20261300197293 firmado electrónicamente por:

NESTOR FERNANDO AVELLA AVELLA, Asesor Control Interno, Área de Control Interno,
Fecha firma: 10-03-2026 17:40:39

Proyectó: ANA YHORLENY CABRERA JARA - Área de Control Interno

Anexos: 1 folios, Informe de seguimiento PQRS



8c083a2e3a2797bd38592e3012cd04803643a0a7b4a471e07aec00bb4266952

Código de Verificación CV: b30a4 Comprobar desde:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 1 de 23

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


SEGUNDO SEMESTRE 2025

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

FEBRERO DE 2025

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 2 de 23

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVIDAD	3
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	5
6. RECOMENDACIÓN	23

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 3 de 23

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 2026, 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 segundo 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 segundo 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 julio al 31 de diciembre 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”*.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 4 de 23

- 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 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 1952 de 2019, artículo 38 numeral 35. *“Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado”*.
- *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 Distrital 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*
- *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”*

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 5 de 23

- Directiva Conjunta 005 de 2023 “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 05 de noviembre de 2025, versión 7, que tiene por objetivo: “Recibir y gestionar las peticiones provenientes de la ciudadanía registradas 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:

SOLICITUD DE LA INFORMACIÓN

A través de memorando número 20261300043503 de fecha 15 de enero del 2026 el Área de Control Interno procedió a realizar la solicitud de información para el seguimiento a PQRSD, segundo semestre de 2025, al Subdirector Administrativo y Financiero. De conformidad con lo anterior mediante Radicado: 20264500071423 del 22 de enero de 2026 la Subdirección Administrativa y Financiera, procede a remitir respuesta cuyo asunto consiste en “*Respuesta solicitud información PQRSD – Segundo semestre 2025 radicado Orfeo N° 20261300043503*”.

5. RESULTADOS

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

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 julio y el 31 de diciembre de 2025. Evidenciando lo siguiente respecto del cumplimiento de las leyes que a continuación, se relacionan:

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 6 de 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. 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/planeacion/informes-ley-seguimientos>.
- Al revisar el sitio web, se puede confirmar la existencia de un enlace dedicado a Quejas, Sugerencias y Reclamos, el cual ofrece un acceso 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 pueda presentar quejas, denuncias por posibles actos de corrupción, así como sugerencias.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 7 de 23

➤ **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 5 del 30 de octubre de 2025, cuyo objetivo es *Establecer los criterios y lineamientos para fortalecer la cultura institucional de servicio, desarrollando en los servidores, servidoras y contratistas las competencias y habilidades necesarias para garantizar una atención amable, eficiente, efectiva, clara y oportuna, orientada al mejoramiento del desempeño institucional y a la satisfacción de la ciudadanía.* Este documento puede ser consultado en el siguiente enlace: https://comunicarte.idartes.gov.co/sites/default/files/Doc_SIG/GRC-MAN-01_V5_MANUALDEATENCIONALACIUDADANIA.pdf

También se encuentra disponible el Manual de Protocolo de Servicio, GRC-MAN-01, versión 5 del 24 de julio de 2025 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 CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.

(...)

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 8 de 23

3. *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.*

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 segundo semestre de 2025 fue remitido a la Dirección General a través de Orfeo, bajo el número 20264500061393.

➤ **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 segundo 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 segundo semestre de 2025, en las que se haya negado el acceso a la información o que no hayan sido atendidas.

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 segundo semestre de 2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 9 de 23

- **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 segundo 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 base de seguimiento PQRSD 2do semestre 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.

VERIFICACIÓN ACI. De acuerdo con la información remitida a través de radicado Orfeo No. 20264000000823 de fecha 2 de enero del 2026, la Subdirección Administrativa y

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 10 de 23

Financiera, señaló “Con corte al segundo semestre de 2025 la entidad cuenta con una línea y ruta de denuncia claramente definida, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 005, particularmente en su numeral 1, orientada a garantizar la recepción, trámite y gestión adecuada de las denuncias, la cual se referencia a continuación: <https://bit.ly/4pkUXZL>.”

En este sentido, la SAF-Relacionamiento con la Ciudadanía ha elaborado y socializado una ruta clara de denuncias, mediante la cual las situaciones reportadas son radicadas y tramitadas ante la Oficina de Control Interno Disciplinario, autoridad competente para adelantar las actuaciones correspondientes, conforme al marco normativo vigente.

Durante el segundo semestre de 2025 y según los registros se recibieron 4 denuncias a través de los canales dispuestos por la entidad, las cuales fueron atendidas de acuerdo con dicha ruta, garantizando los principios de confidencialidad, debido proceso y competencia funcional, y realizando el seguimiento respectivo conforme a los procedimientos internos establecidos”.

5.2. VERIFICACIÓN DE LOS INFORMES MENSUALES Y CONSOLIDADO DE PQRSD VERSUS BASE DE SEGUIMIENTO PQRSD – SEGUNDO SEMESTRE 2025

Como parte del proceso de seguimiento, se realizó la verificación de los informes mensuales y del informe consolidado de PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025, en comparación con la base de seguimiento PQRSD 2do semestre 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 segundo 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 2.249 durante el segundo semestre de 2025. Como se detalla a continuación,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: EI-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 11 de 23

Tabla 3. Comparativo PQRSD

FUENTE	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	CANTIDAD MES	TOTAL
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
REPORTE MENSUAL WEB	479	344	436	414	294	282	2.249
REPORTE SEMESTRAL WEB	479	344	436	414	294	282	2.249
REPORTE AL ÁREA DE CONTROL INTERNO	479	344	436	414	294	282	2.249

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales, consolidado y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

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 segundo 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 JULIO DE 2025

Tabla 4. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	323	323
Solicitud de información	127	127
Derecho de petición interés general	19	19
Felicitación	2	2
Sugerencia	1	1
Reclamo	4	4
Queja	2	2
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
TOTAL	479	479

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

MES DE AGOSTO 2025

Tabla 5. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	229	229
Solicitud de información	90	90
Derecho de petición interés general	22	22
Sugerencia	1	1
Reclamo	2	2
TOTAL	344	344

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 12 de 23

MES DE SEPTIEMBRE DE 2025

Tabla 6. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	246	246
Solicitud de información	131	131
Derecho de petición interés general	49	49
Felicitación	1	1
Reclamo	6	6
Queja	1	1
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
Solicitud de copias	1	1
TOTAL	436	436

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

MES DE OCTUBRE DE 2025

Tabla 7. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	245	245
Solicitud de información	87	87
Derecho de petición interés general	67	67
Felicitación	6	6
Queja	9	9
TOTAL	414	414

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

MES DE NOVIEMBRE DE 2025

Tabla 8. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	155	155
Solicitud de información	108	108
Derecho de petición interés general	16	16
Felicitación	4	4
Reclamo	2	2
Queja	8	8
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
TOTAL	294	294

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

MES DE DICIEMBRE DE 2025

Tabla 9. Comparativo Informe Mensual vs. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

TIPOLOGÍA	INFORME MENSUAL	REPORTE PREVENTIVO
Derecho de petición interés particular	148	148
Solicitud de información	60	60
Derecho de petición interés general	38	38
Felicitación	4	4
Sugerencia	2	2
Reclamo	25	25



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

FORMATO
INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS

Código: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 13 de 23

Queja	4	4
Denuncias por actos de Corrupción	1	1
TOTAL	282	282

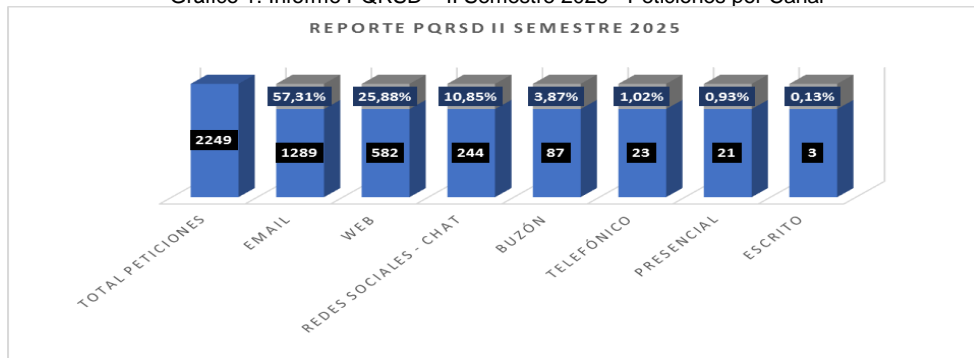
Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informes mensuales y base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

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 denominado base de seguimiento PQRSD 2do semestre 2025.

c) **Canales De Recepción**

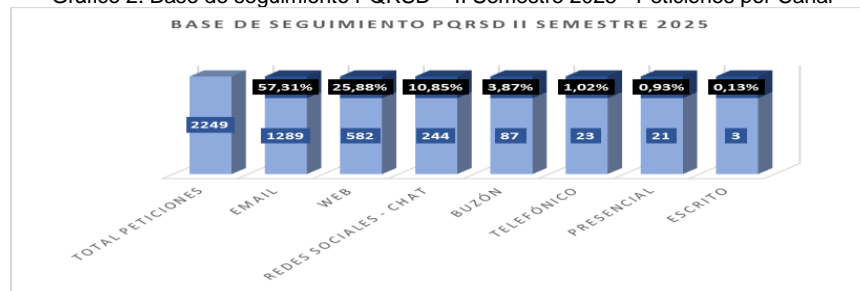
El Área de Control Interno llevó a cabo la verificación del informe correspondiente al segundo semestre 2025, el cual está disponible en la página web de la entidad: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/planeacion/informe-de-pqrds>, vs la información reportada al Área de Control Interno como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

Gráfico 1. Informe PQRSD – II Semestre 2025 - Peticiones por Canal



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

Gráfico 2. Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025 - Peticiones por Canal



Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

VERIFICACIÓN ACI. De acuerdo con el análisis del informe mensual y la base de seguimiento PQRSD segundo semestre de 2025, se identifican siete canales de recepción de peticiones ciudadanas. El canal más utilizado fue el correo electrónico, que concentró el

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 14 de 23

57,31 % del total, equivalente a 1,289 peticiones. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con un 25,88 %, equivalente a 582 peticiones, seguido por el canal de redes sociales – chat, que representó el 10,85 %, correspondiente a 244 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 – Ext. 4501 y 4502
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

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

Sitio web <https://www.idartes.gov.co> para consulta en horario permanente
Chat alojado en el sitio web <https://www.idartes.gov.co> en la parte inferior derecha.
Horario: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Correo electrónico: contactenos@idartes.gov.co

Enlace sitio web institucional: <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

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 15 de 23

segundo 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 II Semestre vs Base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

DEPENDENCIA	INFORME SEMESTRAL II-2025	BASE DE SEGUIMIENTO PQRSD II-2025	DE	2.249
Relacionamiento con la Ciudadanía	957	957		43%
Área de Convocatorias	260	260		12%
Subdirección de las Artes	258	258		11%
Subdirección de Formación Artística	210	208		9%
Gerencia de las Artes Audiovisuales	159	159		7%
Subdirección de Equipamientos	54	54		2%
Gerencia de Música	22	22		1%
Gerencia de Artes Plásticas	39	39		2%
No Competencia de Idartes	74	74		3%
Gerencia de Arte Dramático	12	12		1%
Gerencia de Literatura	27	27		1%
Planetario de Bogotá	45	45		2%
Proyecto Nidos	8	8		0%
Subdirección Administrativa y Financiera	14	14		1%
Talento Humano	17	17		1%
Gerencia de Danza	21	21		1%
Oficina Asesora Jurídica	13	13		1%
Oficina Asesora de Comunicaciones	24	24		1%
Dirección General	9	9		0%
Oficina Asesora de Planeación	5	5		0%
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	9		0%
Área de Producción	11	11		0%
Gerencia Crea	1	1		0%
Sin Dependencia		2		0%
TOTAL	2.249	2.249		100%

Fuente- Elaborada por el equipo auditor- Informe semestral - base de seguimiento PQRSD – II Semestre 2025

VERIFICACIÓN ACI. De acuerdo con el análisis comparativo entre el informe semestral del segundo semestre de 2025 y la base de seguimiento PQRSD del mismo periodo, se identificó que la mayor proporción de peticiones fue gestionada por el Área de Relacionamiento con la Ciudadanía, con un 43 %, equivalente a 957 peticiones. En segundo lugar, se encuentra el Área de Convocatorias, con el 12 %, correspondiente a 260 peticiones atendidas, y en tercer lugar la Subdirección de Artes, con un 11 %, equivalente a 258 peticiones.

Si bien existe concordancia general en el número total de peticiones registradas tanto en el informe semestral como en la base de seguimiento, se presenta una diferencia puntual: el

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: EI-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Versión: 2
			Página: 16 de 23

informe semestral reporta 210 peticiones asignadas a la Subdirección de Formación Artística, mientras que la base de seguimiento registra 208. Esta diferencia obedece a que dos peticiones no cuentan con dependencia asignada en la base de seguimiento PQRSD segundo semestre 2025.

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 2025, 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.

Tabla 11. Traslados a otras Entidades

TRASLADOS INFORMES MENSUALES II SEMESTRE 2025							TOTAL, SEMESTRE
ENTIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
SECRETARÍA DE GOBIERNO					1	1	2
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC	1						1
SECRETARÍA DE CULTURA SCRCD	16	7	3	7	3	4	40
UAESP		1					1
OFB FILARMÓNICA DE BOGOTÁ		1					1
FONDO DE CULTURA ECONÓMICA				1			1
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN					1		1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO		1					1
ENTE PRIVADO				1			1
FUNDACIÓN GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	8	4		1		1	14
SECRETARÍA DE MOVILIDAD			1				1
INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL IDPC						1	1
MINCULTURA				1			1
INSTITUTO DE RECREACIÓN Y DEPORTES	2	1				1	4
TOTAL	27	15	4	11	5	8	70

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

 <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		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 17 de 23

Tabla 12. Traslados a otras Entidades por mes

TRASLADOS BASE DE SEGUIMIENTO PQRSD II SEMESTRE 2025						TOTAL, SEMESTRE
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
24	12	2	12	4	8	62

Fuente Elaborada por el equipo auditor - base de seguimiento PQRSD II semestre 2025

Ilustración 1. Temas frecuentes de consulta segundo semestre 2025



Fuente Informe semestral PQRSD II semestre 2025

VERIFICACION ACI. Se evidencia que el total de peticiones trasladadas a otras entidades durante el segundo semestre de 2025 corresponde a 70 solicitudes, según los informes mensuales de PQRSD del II semestre de 2025. No obstante, se identifican inconsistencias, toda vez que al verificar la base de seguimiento de PQRSD y el informe semestral de PQRSD del mismo periodo, se registra el traslado por competencia de 62 peticiones.

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 13. 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 segundo semestre de 2025, de acuerdo con los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente y aplicable.	
Período Evaluado:		01 de julio al 31 de diciembre de 2025	
Preparado por:		Ana Cabrera Jara	
Fecha:		17/02/2026	
INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	2.249	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>.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE		Código: EI-F-25
			Fecha: 11/03/2023
	FORMATO		Versión: 2
	INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS		Página: 18 de 23

En este contexto, el Área de Control Interno procede a verificar la base de datos PQRSD 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:

Tabla 14. 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 ÁREA DE CONTROL INTERNO
1	3273972025	3/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600078532	3/7/2025	18/07/2025	11	Respuesta en Término
2	3257712025	4/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500080422	4/7/2025	21/07/2025	11	Respuesta en Término
3	3138072025	26/6/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500075372	26/6/2025	07/07/2025	6	Respuesta en Término
4	3305912025	7/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500081902	7/7/2025	14/07/2025	5	Respuesta en Término
5	3349162025	9/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500083132	9/7/2025	28/07/2025	13	Respuesta en Término
6	3396152025	11/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500084462	11/7/2025	18/07/2025	5	Respuesta en Término
7	3469222025	15/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500086172	15/7/2025	30/07/2025	11	Respuesta en Término
8	3540702025	18/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500088872	18/7/2025	01/08/2025	10	Respuesta en Término
9	3654222025	24/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500091972	24/7/2025	12/08/2025	12	Respuesta en Término
10	3773912025	30/7/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500094522	30/7/2025	04/08/2025	3	Respuesta en Término
11	3860872025	4/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500096372	4/8/2025	25/08/2025	13	Respuesta en Término
12	3922312025	8/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500098062	8/8/2025	20/08/2025	7	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: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 19 de 23

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 ÁREA DE CONTROL INTERNO
13	4020632025	8/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600098242	8/8/2025	25/08/2025	10	Respuesta en Término
14	3983882025	11/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500100172	11/8/2025	20/08/2025	6	Respuesta en Término
15	4154882025	19/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500103602	19/8/2025	22/08/2025	3	Respuesta en Término
16	3495902025	22/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500106702	22/8/2025	02/09/2025	7	Respuesta en Término
17	4348782025	26/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500107602	26/8/2025	09/09/2025	10	Respuesta en Término
18	4380782025	27/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500108212	27/8/2025	05/09/2025	7	Respuesta en Término
19	4445832025	29/8/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500109092	29/8/2025	16/09/2025	12	Respuesta en Término
20	4522482025	2/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500110462	2/9/2025	17/09/2025	11	Respuesta en Término
21	4523532025	2/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500110552	2/9/2025	17/09/2025	11	Respuesta en Término
22	4531792025	3/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500111382	3/9/2025	17/09/2025	10	Respuesta en Término
23	4479992025	8/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500115392	8/9/2025	25/09/2025	13	Respuesta en Término
24	4694262025	9/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500114792	9/9/2025	22/09/2025	9	Respuesta en Término
25	4843882025	16/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20254500118652	16/9/2025	03/10/2025	13	Respuesta en Término
26	4868742025	16/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500119792	17/9/2025	23/09/2025	5	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: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 20 de 23

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 ÁREA DE CONTROL INTERNO
27	4989382025	22/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500121822	22/9/2025	01/10/2025	7	Respuesta en Término
28	5037582025	23/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500122942	23/9/2025	02/10/2025	7	Respuesta en Término
29	5129612025	26/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500124572	26/9/2025	06/10/2025	6	Respuesta en Término
30	5239082025	30/9/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600125872	30/9/2025	16/10/2025	11	Respuesta en Término
31	5239062025	1/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500126802	1/10/2025	16/10/2025	10	Respuesta en Término
32	5372912025	7/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500129422	7/10/2025	25/10/2025	12	Respuesta en Término
33	5436082025	8/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600130452	8/10/2025	25/10/2025	11	Respuesta en Término
34	5543882025	14/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500133092	14/10/2025	25/10/2025	8	Respuesta en Término
35	5554012025	15/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500133542	15/10/2025	25/10/2025	7	Respuesta en Término
36	5792702025	23/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500138622	23/10/2025	29/10/2025	4	Respuesta en Término
37	5786622025	24/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500138352	24/10/2025	29/10/2025	3	Respuesta en Término
38	5882572025	29/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500140282	29/10/2025	11/11/2025	8	Respuesta en Término
39	5893622025	29/10/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600140552	29/10/2025	19/11/2025	13	Respuesta en Término
40	6055082025	6/11/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500144842	6/11/2025	20/11/2025	9	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: EI-F-25

Fecha: 11/03/2023

Versión: 2

Página: 21 de 23

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 ÁREA DE CONTROL INTERNO
41	6250532025	14/11/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500151012	14/11/2025	25/11/2025	6	Respuesta en Término
42	6459122025	24/11/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500155192	24/11/2025	01/12/2025	5	Respuesta en Término
43	6484352025	25/11/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500156472	25/11/2025	28/11/2025	3	Respuesta en Término
44	6639722025	28/11/2025	DERECHO DE PETICION INTERES GENERAL	20254600158392	28/12/2025	17/12/2025	12	Respuesta en Término
45	6663752025	2/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500160562	2/12/2025	10/12/2025	5	Respuesta en Término
46	6795382025	9/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500163712	9/12/2025	18/12/2025	7	Respuesta en Término
47	6883332025	11/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500166432	11/12/2025	29/12/2025	11	Respuesta en Término
48	6983752025	16/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500168652	16/12/2025	26/12/2025	7	Respuesta en Término
49	7115042025	19/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254600170442	19/12/2025	09/01/2026	13	Respuesta en Término
50	7149652025	23/12/2025	DERECHO DE PETICION INTERES PARTICULAR	20254500171072	23/12/2025	29/12/2025	3	Respuesta en Término

Fuente - Elaborada por el equipo auditor- Base de Seguimiento PQRSD II semestre de 2025.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 22 de 23

Tabla 15. Rangos Tiempo de Respuesta

RANGOS DE TIEMPO DE RESPUESTA I SEMESTRE 2025		
RANGOS DE TIEMPO DIAS	TOTAL	PORCENTAJE
0 A 5	1.202	53%
6 A 10	486	22%
11 A 15	558	25%
16 O MÁS DÍAS	3	0%
TOTAL	2.249	100%

Fuente - Elaborada por el equipo auditor Base de Seguimiento PQRSD II semestre de 2025.

VERIFICACIÓN ACI. Según los rangos de tiempo de respuesta indicados en la tabla anterior, Idartes respondió el 53 % de las peticiones en un plazo de 0 a 5 días hábiles, el 22 % entre 6 y 10 días hábiles, el 25 % entre 11 y 15 días hábiles, y el 0 % 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. 20264500071423 de fecha 22-01-2026 la Subdirección Administrativa y Financiera - Relacionamiento con la Ciudadanía informó que:

“Se intensificó la revisión manual de los informes de PQRSD para evitar la publicación de los mismos, con errores de typing, y lograr la integridad de la información.

Así mismo, se avanzó en la implementación del sistema digiturno como parte del compromiso de Idartes con la modernización del servicio, lo que ha permitido:

- *Optimizar la organización de la atención presencial.*
- *Hacer seguimiento a los tiempos de espera de la ciudadanía.*
- *Monitorear en tiempo real el flujo de atención.*
- *Registrar y gestionar datos de manera más eficiente.*
- *Analizar información clave para la toma de decisiones y generación de reportes.*
- *Mejorar la experiencia de atención de manera integral acorde con lo estipulado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*
- *Priorizar la atención a luz del enfoque diferencial.*

Este avance representa un paso importante hacia la consolidación de un servicio moderno, ordenado y centrado en la experiencia de la ciudadanía.”

VERIFICACIÓN ACI. Se evidencia que por parte del Área de Relacionamiento con la Ciudadanía se implementó el sistema de digiturno, con el fin de optimizar la atención al público, mejorar la organización de los turnos y agilizar los procesos internos.

	EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	Código: EI-F-25
		Fecha: 11/03/2023
	FORMATO INFORMES DE LEY Y/O SEGUIMIENTOS	Versión: 2
		Página: 23 de 23

6. RECOMENDACIÓN

Se reitera la necesidad de realizar una revisión exhaustiva previa a la publicación de los informes mensuales de PQRSD, con el fin de asegurar que la información presentada coincida con los datos reales reportados y, de esta manera, garantizar el cumplimiento del principio de transparencia. Lo anterior, teniendo en cuenta que se evidenció una inconsistencia en el número total de peticiones trasladadas entre lo registrado en la base de seguimiento y lo consignado en el informe semestral de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025.

Elaboró	Aprobó
Ana Yhorleny Cabrera Jara Contratista de Control Interno	Néstor Fernando Avella Avella Asesor de Control Interno