



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

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN AUDITORIA DECRETO 371 DE 2010 PROCESO DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO:

Verificar el cumplimiento con lo establecido en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010: De los Procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia de los Ciudadanos en el Distrito Capital.

JUSTIFICACIÓN:

El Área de Control Interno realiza el Seguimiento al artículo 3 del Decreto 371 de 2010 respecto del Proceso de Atención al Ciudadano donde se garantice los siguientes numerales del artículo 3 del citado decreto.

ALCANCE:

Verificar que el Proceso de atención al ciudadano cumpla con el objetivo de atender los requerimientos que interponen los ciudadanos al Instituto Distrital de las Artes con el fin de Resolver Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias y Felicidades dentro del término legal establecido.

METODOLOGÍA:

Verificación física, verbal y virtual de las actividades realizadas por el Área de Atención al Ciudadano, con el fin de obtener y analizar la evidencia necesaria, para cumplir con el objetivo del seguimiento.

INSUMOS

- Procedimientos
- Actas de Reunión
- Requerimientos
- encuestas



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

- Informes

NORMATIVIDAD:

- Decreto 371 de 2010
- Circular 067 de 2010
- Decreto 2641 de 2012
- Decreto 197 de 2014

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

En cumplimiento al seguimiento del Decreto 371 del Proceso: Atención al Ciudadano Sistema de Información y Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos se informa:

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

Frente a este numeral se evidencia lo siguiente:

La responsabilidad a cargo del proceso de Atención al Ciudadano se encuentra por una Profesional Especializada con funciones específicas relacionadas con la Atención al Ciudadano. Durante la presente vigencia la Coordinadora de Atención al Ciudadano asistió a las siguientes capacitaciones:

1. Presentación y Capacitación SDQS
2. Reunión Presentación y Capacitación en el uso y consulta de la Guía de Trámites y servicios y del Mapa de callejero:
3. Capacitación SUIT: El día 23/07/2015, Hora: 10:00am a 11:10am.
4. Uso manejo y Registro de la Información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 3

Se verificó la existencia de las encuestas de percepción y su respectivo diligenciamiento por parte de los usuarios en el punto de Atención de la casa Fernández, las encuestas se encuentran físicas y digitalizadas en el sistema Orfeo. El área de Atención al Ciudadano ha venido realizando estadísticas



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

mensuales de las encuestas de satisfacción.

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

El Instituto en su mapa de procesos tiene identificado el Proceso de Gestión de Atención al Usuario, al cual se encuentra anexo el Procedimiento: "Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y PQRS" con codificación: 6AP-GATU-PD-01 actualizado el 20 /05/ 2015, versión: 3, además se cuenta con los siguientes documentos:

- Manual de Atención a la Ciudadanía Código: 6AP-GATU-MAN, fecha: 05/11/2014.
- Encuesta de "Punto de Atención al Ciudadano" Código: 4AP-GATU-F-03, Fecha: 20/05/2015, versión: 3
- Encuesta de PQRS" Código: 4AP-GATU-F-01, fecha: 20/05/2015, versión 2.

Observación No. 1: La designación del defensor del ciudadano se realizó por medio de la Resolución N° 517 del 19 de Julio de 2013 al cargo de Profesional Especializado Código 222 Grado 02 del Área de Talento Humano". Sin embargo al interior el instituto no se han realizado campañas por parte del defensor con el fin de dar a conocer quien ostenta esta figura y cuáles son sus funciones asociadas.

Respuesta Presentada por el Área de Atención al Ciudadano:

Al respecto me permito señalar que en el transcurso del año 2015 se ha realizado socialización por parte de la oficina de Atención al Ciudadano de la figura del defensor al ciudadano y de quién la ostenta en este momento en la entidad, a la presente adjunto circular N° 08 de 2015 en la que se informa al respecto, tal circular fue divulgada por diversos medios, se envió vía correo electrónico a los subdirectores, gerentes, jefes de áreas, y gestores del SDQS, se entregó físicamente a algunos funcionarios, se socializó en diversas reuniones con gestores SDQS, se publicó en el flash informativo de la entidad y se da a conocer a cada uno de los funcionarios que ingresa a manejar el SDQS y que son capacitados por la oficina de atención al ciudadano, de los anterior allego copia de correos, listados de asistencia y demás soportes, así mismo en reinducción llevaba a cabo el día 19 de Junio de 2015 en el Planetario Distrital, a la que la oficina de Control Interno asistió, también se llevó acabo divulgación de la figura, adjunto la presente copia



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

de la presentación realizada. Por último en la oficina de atención al ciudadano se encuentra publicado aviso en el que se especifica quien es el defensor al ciudadano y en donde puede ser contactado.

No obstante lo anterior es importante señalar que por parte del defensor del ciudadano no se presentan informes a la Oficina de Atención al Ciudadano por lo que no es posible informar que campañas se han iniciado directamente por parte del mismo, tal información debe ser solicitada directamente a Vladimir Garavito quien en la actualidad es el Profesional Especializado de Talento Humano y ostenta tal calidad.

Conclusión:

Se resaltan los mecanismos utilizados para socializar esta figura, sin embargo, es necesario que la figura del defensor al ciudadano se encuentre socializada en la página web y la página de la Intranet del Instituto donde funcionarios, contratistas y ciudadanos puedan consultar información precisa donde se detalle las funciones, beneficios, canales disponibles, horarios y datos del defensor.

De igual manera cumplir con lo estipulado en la Resolución 034 de 2013 " *Por lo cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor (a) del ciudadano (a) en la Veeduría Distrital* ", en su artículo 9 – *Obligaciones* el defensor debe presentar informes Semestrales al responsable de Control Interno de la Veeduría Distrital.

Observación No. 2: La Alcaldía Mayor de Bogotá D.C expidió el Decreto 392 de 05 de octubre de 2015 " *Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones* ", en el Decreto se indica lo siguiente:

Artículo 1° - En todas las Entidades y Organismos del Distrito Capital existirá un Defensor a la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante legal de la Respectiva Entidad u Organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva presentación de los servicios a la ciudadanía.

Parágrafo 1: Si la Función contenida en el Presente Artículo decidiera delegarse, solo podrá hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva unidad u organismos.

Artículo 4°- Las Entidades y organismos distritales contarán con un periodo



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

de 4 meses para la implementación de las decisiones aquí adoptadas, contados a partir de la fecha de la publicación del presente decreto.

Respuesta Presentada por el Área de Atención al Ciudadano:

Para la acogida del Decreto 392 de 2015 el mismo establece que hay un plazo máximo de 4 meses, al cual se vence el día 05 de Febrero de 2016, al respecto se ha venido adelantado conversaciones con el actual defensor del ciudadano en miras de realizar la modificación de la resolución 517 de 2013, así mismo, teniendo en cuenta que el Decreto establece que la figura debe estar en cabeza del representante legal o su delegado quien será del nivel directivo, está pendiente por definir en cabeza de que funcionario va a quedar esta figura.

Conclusión:

El Área de Control Interno realizara el respectivo seguimiento a las acciones que se establezcan dentro del Plan de Mejoramiento, en relación con la implementación del citado decreto.

- 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.*

Se realizó por medio de un muestreo la verificación a los requerimientos recibidos por los diferentes canales en el Instituto, resultado de ello se evidencio que se encuentran registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

En cuanto a los Informes mensuales de las PQRS, por medio de la Circular N° 087 los informes se están realizando en un formato estándar establecido a partir del mes de Junio del presente año, los cuales deben ser enviados a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte a la Veeduría Distrital y la Secretaria General Distrital. Se observó en los informes de SDQS en los meses de junio a agosto el diligenciamiento: Total de PQRS Mayo 2015, no con el mes correspondiente.



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

La subdirección administrativa y financiera presento ante el Comité Directivo el pasado 26 de agosto de 2015 un resumen estadístico de Las PQRS radicadas en el IDARTES durante el primer semestre de 2015, de igual manera se presentaron los resultados de las encuestas de satisfacción elaboradas en la vigencia.

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

Por medio de los distintos canales son recibidos los Requerimientos que se detallan a continuación:

- **Requerimientos Físicos:** Los documentos son recibidos por el área de Gestión Documental y Correspondencia donde son ingresados al ORFEO luego son enviados al área de Atención al Ciudadano y clasificados por ORFEO, se ingresa el requerimiento en el SDQS donde realiza el seguimiento, luego la Coordinadora informa con la debida anticipación los términos legales de cada una de las respuestas.
- **Requerimiento Verbal:** Se recibe el Requerimiento directamente o por llamada telefónica, si el requerimiento no presenta especificación técnica o Jurídica se da respuesta y se registra en el control diario de consultas, si no se realiza la comunicación al área competente si se resuelve se finaliza, de lo contrario se registra al SDQS, se direcciona y se realiza seguimiento.
- **Requerimiento Electrónico:** El requerimiento es recibido en el correo contactenos@idartes.gov.co o en los link de la página web luego se clasifica, si no presenta especificación técnica o Jurídica se da respuesta por la misma vía, si presenta se registra al SDQS, se direcciona y se realiza seguimiento.
- **Requerimiento en los Buzones:** El ciudadano recibe Formulario de Petición Queja Reclamo y Sugerencia, se revisan semanalmente los formularios y son enviados a Gestión Documental se ingresan al Orfeo y se



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

envían al área de Atención al Ciudadano se ingresa al SDQS y se clasifica donde realiza el seguimiento.

El Área de Atención al Ciudadano presentó Autoevaluaciones en los formatos Institucionales al Plan de Mejoramiento por Proceso y al Mapa de Riesgo por Procesos, producto de estas Autoevaluaciones el Área de control Interno adelanto el seguimiento cada uno de las acciones al Proceso suscritas en el plan de mejoramiento y plan de manejo de riesgos.

De conformidad con las acciones de mejora propuestas por la Coordinadora de Atención al Ciudadano es necesario que se presenten mejoras en la comunicación de las áreas misionales con atención al ciudadano

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

El Área de Atención al Usuario cuenta con el Punto de Atención al Ciudadano en la sede principal Casa Fernández: Cll. 8 N° 8-52, el Instituto tiene en proyecto otro punto de Atención en la sede del Planetario Distrital la Coordinadora de Atención al Ciudadano actualmente se están realizando los ajustes correspondientes.

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

Observación 3: En relación a la muestra seleccionada a cada una de las PQRS se observó debilidad en la claridad de la información en las respuestas a la ciudadanía en un 8% (Se resalta un 92% de efectividad), se observaron los siguientes casos:

• **Requerimiento - 1167162015:**

En cuanto al asunto de la Queja: Notificación inconformidad taller Guion Cinemateca Rodante Tunjuelito IV temporada, de acuerdo a la inconformidad de la elección del Director General del Cortometraje debido a que se realizó una segunda vuelta de votación y en la primera se había elegido al señor David Andrés



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

Carrasco se responde: *“Se hizo una primera votación y después de conocer los resultados decidimos que lo mejor sería hacer una segunda vuelta entre las dos primeras personas más votadas, siendo que entre nosotros quedo un ambiente de duda sobre la propuesta ganadora, presentada por David Carrasco.”*

Análisis: No hay claridad en las razones que llevaron a realizar una segunda vuelta a los concursantes antes de iniciar la votación si no después de conocer el resultado en la primera elección.

• **Requerimiento - 1202822015:**

Acorde a la Pregunta del ciudadano en poder organizar una actividad propia de Danza/Teatro en los espacios del IDARTES se responde: *“Buena tarde le informo que su comunicación fue remitida a la Gerente de Danza Lina Gaviria, quien una vez revisada su propuesta, responderá a través del correo Institucional. Cordialmente, Patricia Quintero Técnico Administrativo Gerencia de Danza”.*

Análisis: No se indica al ciudadano en la posibilidad de que pueda o no organizar una actividad propia en las instalaciones del IDARTES, no hay una respuesta solo se transfiriere la pregunta.

• **Requerimiento -1246832015:**

En cuanto a la solicitud de información acerca de un docente preguntando qué actividades o eventos podría brindar el Instituto Distrital de las Artes a sus estudiantes del Grado Noveno de un Colegio Distrital, se responde: *“Buena tarde docente Monique; Gracias por su comunicación y el interés por las actividades culturales que realiza el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES -en los diferentes escenarios que administra y que dentro de la programación que tiene establecida, se encuentra la franja infantil denominada “Consentidos” que se presenta en el Centro Cultural Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán todos los domingos a las 11 am. Y en el Teatro al Parque todos los sábados y domingos a las 3 p.m. “*

Análisis: Se da respuesta al docente acerca de la actividad de Franja Infantil Consentidos que se encuentra orientada a niños, niñas y el compartimiento familiar que no corresponde a este tipo de Población objeto.



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

• **Requerimiento -1278332015:**

La Fundación Artística Afrocolombiana Yambambo presento un Derecho de Petición donde solicita información en cómo va la gestión de apoyo del "XXII Festival de Cultura Negra de Bogotá", se responde: *El Instituto Distrital de las Artes da respuesta al proyecto presentado por la Corporación Planeta Afro del que preside el solicitante del presente requerimiento al evento "III festival de Teatro Étnico".*

Análisis: En cuanto a la gestión de apoyo del "XXII Festival de Cultura Negra de Bogotá no se observa respuesta alguna a la información.

• **Requerimiento -1339012015:**

Se presenta la Queja donde se informa la lamentación de no poder utilizar los medios comunitarios de las localidades más vulnerables en el sur del Distrito Capital, del ofrecimiento cultural que hace parte en el Instituto Distrital de las Artes, se responde: *"Buen día, agradecemos mucho su comentario, le informaremos del mismo al personal correspondiente".*

Como es de conocer el Instituto Distrital de las Artes presenta su oferta cultural a través de la Página web www.idartes.gov.co, de igual manera el Instituto cuenta con páginas donde brinda información de los eventos, el correo contáctenos @idartes.gov.co y los números telefónicos para responder ante cualquier inquietud.

• **Requerimiento - 1401322015:**

El Ciudadano presenta una inconformidad acerca de los inconvenientes de acceso a la Programación de la Cinemateca tanto en físico como en la página web este último debido a que no se encuentra información durante los primeros quince días en el último mes debido a que no existe justificación alguna. **Respuesta:** *"Los Procesos de diseños de nuestra programación de mano y de la versión Issue que circula en la web, dependen de todo el tráfico de diseño que tiene la Oficina de Comunicaciones del IDARTES, no dependen solo de nuestra gestión desde la Cinemateca Distrital – Gerencia de Artes Audiovisuales y con tantas Gerencias, Escenarios y proyectos y eventos especiales que tiene IDARTES, pues la cola de*



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

trabajos no nos ha favorecido en algunos casos”.

Análisis: Acorde con la respuesta el Área de Comunicaciones cuenta con periodistas en cada una de las Gerencias para divulgar la información al público en la página web, si la Gerencia de Artes Audiovisuales envió la información al área de Comunicaciones es deber verificar su publicación e informar de nuevo ya que las respuestas a la ciudadanía se envían como IDARTES y no como oficinas separadas.

• **Requerimiento - 1606602015:**

Se observó que acorde con la solicitud que realiza la Personería de Bogotá requiriendo documentación del convenio 169-2012 celebrado con la Libelula Dorada y el Instituto Distrital de las Artes, se responde al SDQS sin aclarar que los documentos adjuntos serían enviados días después a la respuesta con Destino a la “Secretaría Común -Asuntos”.

Ante estos dos últimos requerimientos la Coordinadora de Atención al Ciudadano realizo solicitud de *“Envío de las respuestas y soportes al Gestor del Sistema”* enviado por correo el día 12 de Noviembre de 2015 a la Oficina Asesora Jurídica.

Respuesta Presentada por el Área de Atención al Ciudadano:

Por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano se ha detectado tal problemática, no obstante se han realizado algunas acciones para mitigar el riesgo de que se brinden por parte de los funcionarios respuestas de trámite o poco claras a los ciudadanos, por una parte y como se había señalado anteriormente se expidió circular N° 08 de 2015 en la que entre otras se informó a los funcionarios de la entidad: “A todos los requerimientos se les debe brindar respuestas que cumplan con los principios de coherencia, claridad, eficacia y oportunidad, en esté entendido las mismas deben guardar completa relación con el requerimiento ciudadano, así como ser atendida en los términos que la Ley establece para tal fin”, circular que fue divulgada tal como se señaló en la respuesta a la observación N°1.

Por otra parte, una vez detectado que algunos de los inconvenientes se daban en las dependencias que tenían la posibilidad de realizar cierres definitivos directos de sus requerimientos en el SDQS, y que no pasaban por la Oficina de Atención al Ciudadano antes de ser enviadas a los ciudadanos, se decidió solicitar a los administradores del SDQS quitar esos privilegios y permitir que los requerimientos de todas las dependencias de la entidad llegaran a la bandeja de atención al ciudadano para realizar la revisión final,



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

antes de la entrega de la respuesta al ciudadano.

Por último la oficina de atención al ciudadano hace seguimiento a las respuestas que llegan proyectadas y pendientes por cierre, de no ser clara o de fondo la misma se solicita a la dependencia la claridad antes de cerrar el requerimiento, como ejemplo de ello adjunto tres correos en donde se realiza tal seguimiento, el segundo al Planetario Distrital y el otro a Jornada Única.

Conclusión:

Al momento de la auditoria se evidenciaron debilidades en la muestra escogida en los requerimientos, por lo que es necesario que se suscriban acciones en el Plan de Mejoramiento en los cuales se evidencien la continuidad de las practicas adoptadas que ataquen las causas de la observación presentada y sean aún más efectivas las respuestas que el Instituto realiza a los ciudadanos.

Observación 4: A la fecha no se cuenta con indicadores de Gestión que permitan medir y generar acciones de mejora de la Gestión del Proceso de Atención al Ciudadano.

Respuesta Presentada por el Área de Atención al Ciudadano:

Al respecto informo que la oficina de atención al ciudadano cuenta con indicadores de gestión, desde el mes de agosto se venía trabajando con la oficina de planeación para la fijación de los mismos, no obstante al no encontrarnos de acuerdo con los indicadores fijados se crearon unos nuevos que fueron puestos a disposición de esa oficina y fueron aprobados, por lo que actualmente los indicadores se encuentran fijados y medidos a octubre de 2015, como constancias se allegan correos cruzados con la oficina de planeación, así como copia de la hoja de vida de los indicadores y su correspondiente medición.

Conclusión:

De acuerdo a los anteriores argumentos se retira la observación.

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



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

Se observó que la Coordinadora de Atención al Ciudadano asistió el día 15 de Octubre de 2015 a la reunión de Red Distrital de Quejas.

RECOMENDACIONES:

- De conformidad con la expedición del Decreto 392 de 2015, es necesario adelantar las acciones necesarias para su implementación y cumplimiento al interior del Instituto.
- El Defensor al Ciudadano debe generar mecanismos para socializar la información relacionada con su función, esta información deberá ser publicada en la página web, página de la intranet, punto de atención y sedes del IDARTES.
- Subir los informes Mensuales de PQRS al Sistema Orfeo informándolos al área de Control Interno.
- Se recomienda mejorar las respuestas a la ciudadanía ya que en la muestra se observó que no respondían a las preguntas si no presentaban una Justificación o transferencia a otro Funcionario, tener en cuenta la coherencia en las respuestas, firmas y soportes.
- Dar continuidad a la medición de los indicadores de gestión y adelantar las acciones de mejora que se requieran producto de su medición a través de los formatos de plan de mejoramiento establecidos para tal fin.

Cordial Saludo,

Néstor Fernando Avella Avella
Asesor de Control Interno

Proyecto: Adolfo Andrés Perico Roldán – Área de Control Interno.