



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

COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Radicado: **20191300025233** de 31-01-2019

Pág. 1 de 1

Bogotá D.C, jueves 31 de enero de 2019

PARA: Juliana Restrepo Tirado

DE: Área de Control Interno

ASUNTO: Informe gestión PQRS segundo semestre 2018

Cordial saludo Dra. Juliana, para su conocimiento de manera atenta remito el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre del año 2018.

Es necesario analizar las recomendaciones documentadas en el informe con el fin de mejorar los procesos internos de atención al ciudadano.

Cordialmente,



CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR
Asesor de Control Interno

Anexo: Informe 20 folios

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PERIODO: SEGUNDO SEMESTRE 2018

ÁREA DE CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

BOGOTÁ D.C.

ENERO DE 2019

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. NORMATIVA	3
4. ALCANCE	3
5. METODOLOGÍA	4
6. RESULTADOS.....	5
6.1 PETICIONES QUE INGRESARON EN EL PERIODO.....	5
6.2 TIEMPOS DE RESPUESTA.....	7
6.3 PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES	8
6.4 SEGUIMIENTO PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO.....	10
6.5 CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.....	10
7. RECOMENDACIONES	20



1. INTRODUCCIÓN

El Área de Control Interno en cumplimiento de su rol de Evaluación y Seguimiento acerca del funcionamiento del Sistema de Control Interno del Instituto Distrital de las Artes, realiza cada semestre el seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS con el fin de presentar a la administración de la entidad el balance de la gestión realizada, documentando las observaciones y recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de la gestión interna y a la satisfacción de los peticionarios.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales de atención al ciudadano y que se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

3. NORMATIVA

- Ley 1474 de 2011, Artículo 76 (...) *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*
- Decreto 648 de 2017, Artículo 2.2.21.5.3 *“De las oficinas de control interno. Las Unidades u Oficinas de Control Interno o quien haga sus veces desarrollarán su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico; enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación y seguimiento, relación con entes externos de control”.*

4. ALCANCE

El presente informe realiza seguimiento a la gestión de las PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2018.



5. METODOLOGÍA

Se realizó revisión por medio de una muestra de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y solicitudes de información PQRS que están registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018. Para la determinación de la muestra se utilizó el aplicativo para el *Cálculo de muestreo aleatorio simple para estimar la proporción de una población* (Gráfica 1), que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría 2015.

(<http://www.funcionpublica.gov.co/guias>)

Gráfica 1. Tamaño de la muestra

AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Proceso	Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Sujeto ó Punto de Control:	
Cálculo de la muestra para:	Peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Periodo Evaluado:	Segundo semestre 2018
Preparado por:	Paula Rocío Luengas León
Fecha:	18/01/2019
Revisado por:	Carlos Alberto Quitián Salazar
Fecha:	
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	1.638
Error Muestral (E)	11%
Proporción de Éxito (P)	11%
Nivel de Confianza	88%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,555
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	20
Muestra Óptima	19
<p>Formula para poblaciones infinitas</p> $n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$ <p>Formula para poblaciones finitas</p> $n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$ <p>Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P</p>	

Para la elaboración del presente informe se analizó el tiempo transcurrido entre la petición y la respuesta entregada al peticionario.

Se consolidó la información procedente de los informes mensuales de PQRS que se presentan a la Veeduría Distrital.

Se utilizó como fuente de información los informes mensuales de seguimiento a PQRS presentados por el Área de Atención al Ciudadano los cuales se encuentran publicados en la sección de Transparencia el link de "Instrumentos de gestión de información pública"

<http://www.idartes.gov.co/es/transparencia/instrumentos-de-gestion/informe-de-pqrds>



6. RESULTADOS

6.1 PETICIONES QUE INGRESARON EN EL PERIODO

El Idartes cuenta con siete medios oficiales para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información o felicitaciones por parte de los peticionarios, durante el periodo de seguimiento se registraron 1638 peticiones las cuales se detallan en el cuadro 1:

Cuadro 1. Total de peticiones por canal de atención

CANALES	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Buzón	46	54	10	19	26	13	168
Chat							0
Email	253	161	142	285	172	90	1103
Escrito	28	49	32	42	48	25	224
Presencial	3	2	6	2	9	2	24
Teléfono	3	2	1	3	1		10
Web	25	37	17	14	8	8	109
TOTAL	358	305	208	365	264	138	1638

Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.

Entre los tipos de petición más frecuentes se encuentran las solicitudes de información y los derechos de petición de interés particular (Cuadro 2).

Cuadro 2. Tipos de petición que ingresan a la entidad.

TIPOLOGIAS DE PETICIÓN	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Consulta	1	1	1	3	1		7
Derecho petición							0
Derecho petición de interés general	2	13	6	12	10	2	45
Derecho petición de interés particular	143	116	86	114	92	49	600
Felicitación	37	41	5	8	15	9	115
Queja	2		1	2	3		8
Reclamo	10	8	5	7	3	5	38
Solicitud de copia	5	2		2			9
Solicitud de información	144	116	101	207	133	68	769
Sugerencia	14	8	3	10	7	5	47
TOTAL	358	305	208	365	264	138	1638

Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.

Con respecto al primer semestre de 2018 se puede observar el siguiente comportamiento con respecto a los servicios prestados por el Instituto.



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

Tipología Petición	Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	
Reclamo	108	38	↓
Sugerencia	84	47	↓
Felicitación	41	115	↑
Queja	19	8	↓

Aunque los periodos no podrían ser comparables por las dinámicas misionales que se desarrollan en cada semestre, se puede observar que disminuyeron las quejas y reclamos y aumentaron significativamente el número de felicitaciones.

Sobre los temas más frecuentes que solicitan información los peticionarios se encuentran (Cuadro3):

Cuadro 3. Peticiones más frecuentes.

TEMAS REITERADOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Centros locales para la niñez y la juventud CREA	37	26	28	55	36	8	190
Programa distrital de estímulos	98	44		43			185
Festivales al parque	81	77		30			188
Festivales de teatro				34			34
Actividades y eventos IDARTES							0
Administrativo: Jurídico y legal	16	25	16		15	16	88
Área de Convocatorias			40		22		62
Subdirector de Equipamientos					14	6	20
Gerencia de Literatura						9	9
Gerencia de Música			22				22
Oficina Asesora de Comunicaciones							0
Gerencia de Danza			14				14
Teatro Jorge Eliécer Gaitán				32			32
Servicio al Ciudadano					93	61	154

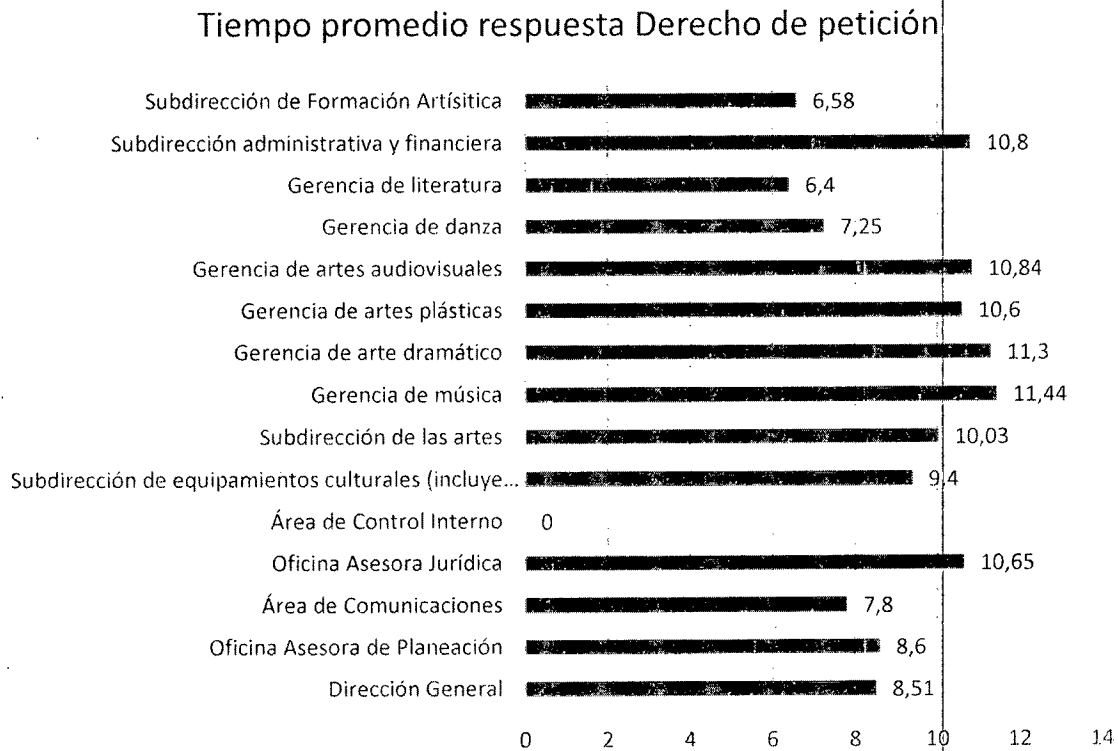
Fuente: Informes mensuales de seguimiento PQRS, Área de atención al ciudadano.



6.2 TIEMPOS DE RESPUESTA

A continuación, se presenta el consolidado para el periodo evaluado de los tiempos de respuesta en días hábiles para las solicitudes de información por cada dependencia de la Entidad (Gráfico 2):

Gráfico 2. *Tiempos promedio de respuesta*



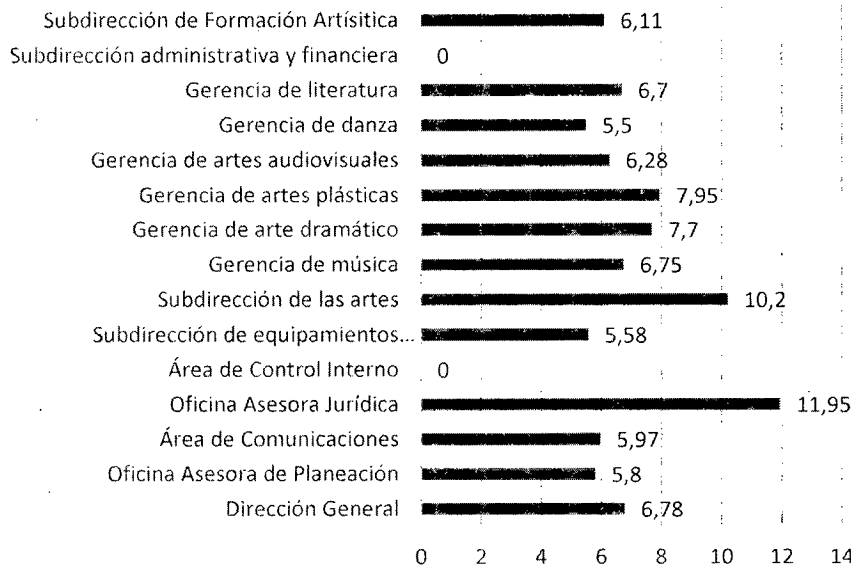
Fuente: Base de datos seguimiento derechos de petición Área Atención al Ciudadano. Elaboración Área Control Interno



En cuanto a los tiempos promedio de respuesta de los derechos de petición de interés particular o general, se tiene (Gráfico 3):

Gráfico 3.

Tiempo promedio respuesta Solicitud de Información



Fuente: Base de datos seguimiento derechos de petición Área Atención al Ciudadano. Elaboración Área Control Interno

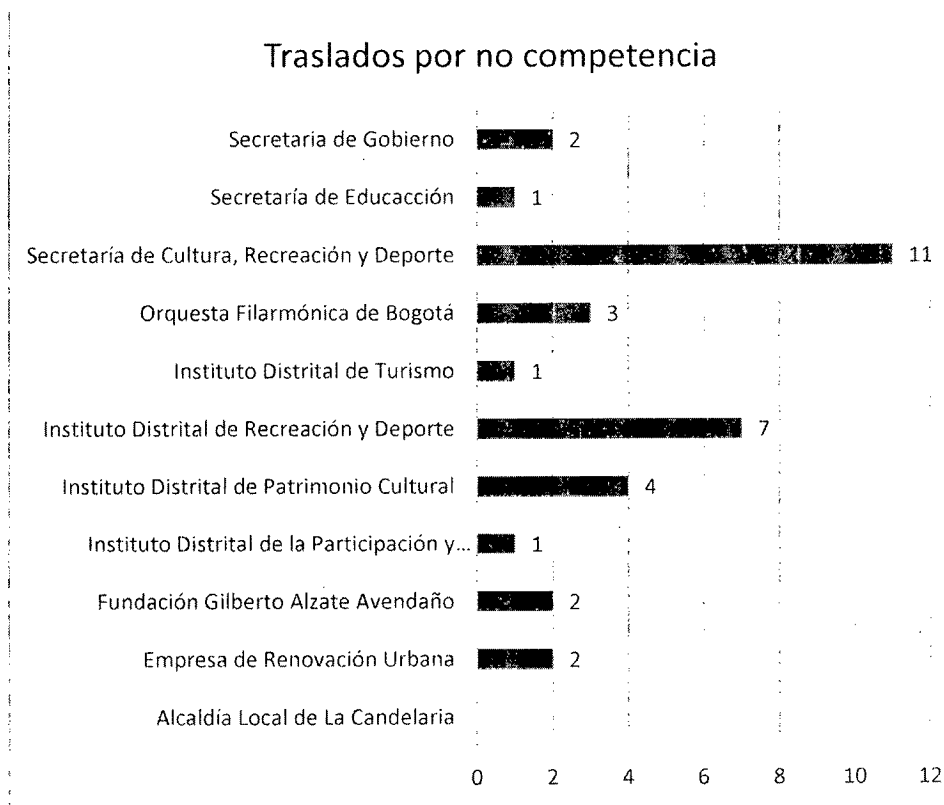
Se presentan solicitudes de información que exceden los tiempos de respuesta, situación que se está revisando con las dependencias debido a que posiblemente se están clasificando las solicitudes con tipologías diferentes al asunto de la petición lo que conlleva a que la respuesta que tiene que preparar el área tome más tiempo del estipulado.

6.3 PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Se puede observar que, del total de peticiones trasladadas a otras entidades (gráfico 4), la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, son las entidades a las que más se trasladan peticiones por competencia (18 traslados).



Gráfico 4. Traslado por no competencia



Fuente: Informes mensuales de seguimiento a PQRS. Elaboración Área Control Interno



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

6.4 SEGUIMIENTO PETICIONES A PARTIR DEL MUESTREO

A continuación, se describen los radicados seleccionados en la muestra.

Derecho de petición interés general

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
2715352018	20184600074702	ESCRITO	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 3 días, siendo lo correcto 2 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
2079242018	20184500055112	WEB	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 11 días, siendo lo correcto 10 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
2995352018	20184500087952	EMAIL	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 10 días, siendo lo correcto 9 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.



Derecho de petición interés particular

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
1659612018	20184600036092	ESCRITO	Se registra respuesta oportuna	Se observa que la información registrada en ORFEO en el módulo "Información de Radicado" no corresponde con la petición (nombre remitente, dirección correspondencia). De igual forma, la información relacionada con los datos básicos del peticionario registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones no corresponde con el peticionario. La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 14 días, siendo lo correcto 11 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1754642018	20184500039932	PRESENCIAL	Se registra respuesta oportuna	Se observa que la información registrada en ORFEO en el módulo "Información de Radicado" no corresponde con la petición (nombre remitente, dirección correspondencia). La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 11 días, siendo lo correcto 10 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1776402018	20184500040742	WEB	Se registra respuesta oportuna	Se observa que la información registrada en ORFEO en el módulo "Información de Radicado" no corresponde con la petición (nombre remitente, dirección correspondencia). La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 10 días, siendo lo correcto 9 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación



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

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
				de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1905092018	20184500045922	EMAIL	Se encuentra el soporte de envío de la respuesta a la petición.	La presente petición fue resuelta por fuera de los términos legales, razón por la cual, a la luz de los señalado en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, es necesario informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, sin embargo, no se encontró evidencia de la referida comunicación. Se observa que la información registrada en ORFEO en el módulo "Información de Radicado" no corresponde con la petición (nombre remitente, dirección correspondencia). La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 23 días, siendo lo correcto 22 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1969052018	20184500048632	BUZÓN	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 14 días, siendo lo correcto 13 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
****662018 (Se omiten cuatro dígitos para mantener la privacidad de la petición)	2018450008**** (Se omiten cuatro dígitos para mantener la privacidad de la petición)	TELEFÓNICO	Se observa que en el radicado de respuesta la imagen contiene la constancia de recibido.	Para el caso en particular la petición trata de una solicitud de copias de un contrato en el cual se encuentran soportes de una enfermedad de la peticionaria, razón por la cual de conformidad con el artículo de la Ley 1581 de 2012 se trata de un dato sensible, al establecerse que: "Artículo 5°. Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la



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

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
			Se registra respuesta oportuna	<p><i>intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos",</i> razón por la cual a la luz del artículo 6° de la citada ley debe recibir un tratamiento especial.</p> <p>Al respecto se identificaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">-La petición tiene marcada en ORFEO nivel de seguridad público, lo que permite que cualquier usuario pueda consultar la petición.-La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces, en el cual se establezca el responsable de asignar el nivel de seguridad de la información en materia de peticiones.-La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces en el cual se definan los criterios para establecer el nivel de seguridad de las peticiones.- La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces, en el cual se defina el perfil de usuario de ORFEO que permita establecer cuales usuarios pueden consultar radicados con nivel de seguridad privado o público y cuales usuarios solo pueden consultar radicados con nivel de seguridad público. Actualmente toda la información relacionada con la administración se encuentra en cabeza de un contratista (Idelber Sánchez).-Actualmente la entidad cuenta con un Manual de Política de Seguridad de la Información del sitio web en materia de datos personales y protección de datos personales recaudados en las bases de datos creadas en la entidad (el cual se encuentra desactualizado) ; sin embargo, no cuenta con un manual de política de seguridad de la información de ORFEO. <p>Es importante que repose en ORFEO, la respuesta a la petición como un documento asociado de la misma, de manera que permita mayor efectividad en la consulta de los usuarios de ORFEO. Para el caso en concreto al realizar la búsqueda en ORFEO con el número de radicado del SDQS solo arroja como resultado el radicado de la petición.</p>



RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
				La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 9 días, siendo lo correcto 9 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.

Queja

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
****9522018 (Se omiten cuatro dígitos para mantener la privacidad de la petición)	2018450008**** (Se omiten cuatro dígitos para mantener la privacidad de la petición)	EMAIL	Se registra respuesta oportuna	<p>Para el caso en particular la petición trata de un presunto acoso sexual, razón por la cual de conformidad con el artículo de la Ley 1581 de 2012 se trata de un dato sensible, al establecerse que: "Artículo 5°. Datos sensibles. Para los propósitos de la presente ley, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos", razón por la cual a la luz del artículo 6° de la citada ley debe recibir un tratamiento especial.</p> <p>Al respecto se identificaron las siguientes situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La petición tiene marcada en ORFEO nivel de seguridad pública, lo que permite que cualquier usuario pueda consultar la petición. -La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces, en el cual se establezca el responsable de asignar el nivel de seguridad de la información en materia de peticiones. -La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces en el cual se definan los criterios para establecer el nivel de seguridad de las peticiones. - La entidad no cuenta con un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces, en el cual se defina el perfil



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

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
				<p>de usuario de ORFEO que permita establecer cuales usuarios pueden consultar radicados con nivel de seguridad privado o público y cuales usuarios solo pueden consultar radicados con nivel de seguridad público. Actualmente toda la información relacionada con la administración se encuentra en cabeza de un contratista (Idelber Sánchez).</p> <p>-Actualmente la entidad cuenta con un Manual de Política de Seguridad de la Información del sitio web en materia de datos personales y protección de datos personales recaudados en las bases de datos creadas en la entidad (el cual se encuentra desactualizado) ; sin embargo, no cuenta con un manual de política de seguridad de la información de ORFEO.</p> <p>Es importante que repose en ORFEO, la respuesta a la petición como un documento asociado de la misma, de manera que permita mayor efectividad en la consulta de los usuarios de ORFEO. Para el caso en concreto al realizar la búsqueda en ORFEO con el número de radicado del SDQS solo arroja como resultado el radicado de la petición.</p> <p>La respuesta emitida no ofrece al peticionario una respuesta de fondo, ya que si bien es cierto en el presente caso se deben surtir las investigaciones a que haya lugar, también lo es que la peticionaria debe saber el resultado de las investigaciones, información que no se indicó, ya que al respecto se manifestó "(...)Por el momento estamos en investigación y seguimiento por lo cual no podemos brindar más información(...)"</p>
2122662018	20184500053712	BUZÓN	Se registra respuesta oportuna	<p>Se observa que la información registrada en ORFEO en el módulo "Información de Radicado" no corresponde con la respuesta de la petición (dirección correspondencia). El radicado de respuesta es del día 11/09/2018; sin embargo, en el SDQS la registra que se solucionó por respuesta definitiva el 12/09/2012, razón por la cual es importante se actualice el estado en el SDQS de forma paralela en que se radica la respuesta en ORFEO.</p> <p>La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior.</p> <p>El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 13 días, siendo lo correcto 11 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.</p>



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

Consulta

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
2679662018	20184600072852	ESCRITO		<p>La presente petición fue resuelta por fuera de los términos legales, razón por la cual, a la luz de los señalado en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, es necesario informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p> <p>Frente al histórico de la respuesta a la petición se observa que el área encargada de dar la respuesta fue la Oficina Asesora Jurídica, área que generó un radicado el 14/11/2018 y sin embargo la respuesta se generó el 17/12/2018, por lo que al respecto se debe tener en cuenta la política de operación No. 3 del Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales Externas, Código STR-GDO-PD-06 del 03/10/2018 que señala: "No se deben reservar radicados de salida de documentos para su uso posterior"</p> <p>El número de SDQS no se encuentra registro en ORFEO ni de la petición ni de la respuesta, por lo que se procedió a realizar la búsqueda por el nombre del peticionario obteniéndose como resultado solamente la respuesta al derecho de petición. La anterior situación obedece a que en la Información de Radicado en ORFEO registra como remitente el apoderado del peticionario.</p> <p>La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior.</p> <p>El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 28 días, siendo lo correcto 27 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.</p>

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Reclamo

RÁDICADO SDQS	RÁDICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
2170902018	20184500055192	EMAIL	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 16 días, siendo lo correcto 15 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1753712018	20184500040092	TELEFÓNICO	Se registra respuesta oportuna Se encuentra el soporte de envío de la respuesta.	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 11 días, siendo lo correcto 10 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
1905432018	20184500045982	BUZÓN	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 11 días, siendo lo correcto 13 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.
2668232018	20184500073992	WEB	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 14 días, siendo lo correcto 12 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Solicitud de copias

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
2008142018	20184500050032	EMAIL	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 10 días, siendo lo correcto 9 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.

Solicitud de información

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
35312018	20184600000722	ESCRITO	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 10 días, siendo lo correcto 9 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.

Felicitaciones

RADICADO SDQS	RADICADO ORFEO	CANAL	FORTALEZAS	OBSERVACIONES
1662512018	20184500036462	EMAIL	Se registra respuesta oportuna	La fecha de radicación de la respuesta a la petición no coincide con la fecha en el SDQS de solucionado por respuesta definitiva, la fecha en el SDQS es posterior. El archivo Excel denominado: "Base de datos Seguimiento Derechos de petición" el cual es alimentado por el Área de Atención al Ciudadano registra que el tiempo del trámite de la presente petición fue de 3 días, siendo lo correcto 2 días, razón por la que considera esta área importante se haga una revisión de la formulación de la columna Z: TIEMPOS DE TRÁMITE, para que de esta manera se mejore el seguimiento que actualmente realiza el área.

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

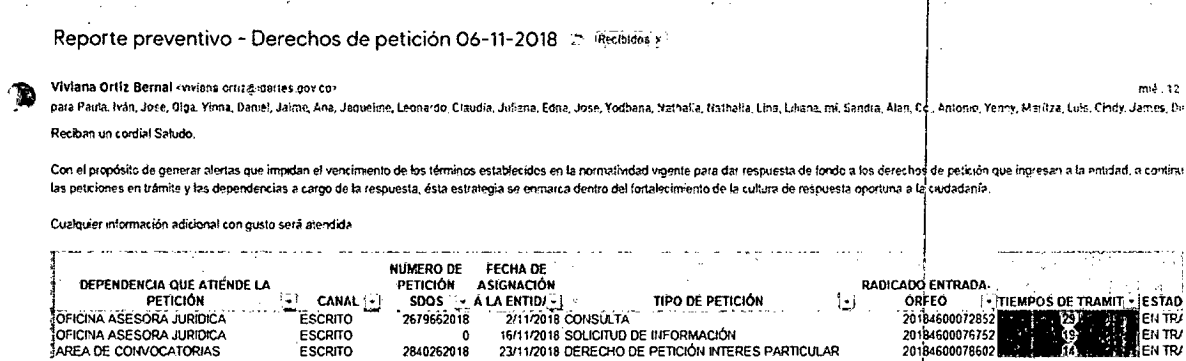
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



6.5 CONTROLES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD

El Área de Atención al Ciudadano del Idartes continuamente envía reportes preventivos informando los tiempos de las PQRS que están por vencerse (gráfico 5).

Gráfico 5 Reporte preventivo - Gestión a los derechos de petición



Fuente: Correo electrónico enviado el 12 diciembre de 2018

Como parte de los controles se encuentran los informes mensuales que elabora el Área de atención al ciudadano, los cuales se envían a la Subdirectora Administrativa y Financiera y a la Veeduría Distrital en la página web <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>

En Comité Directivo del 10 de septiembre de 2018, el Área de Atención al Ciudadano presentó las estadísticas principales sobre tipos de solicitudes que llegan al instituto, dependencias con mayor número de solicitudes, comparativos de solicitudes 2017-2018. También presentó los resultados de las encuestas de percepción del servicio. Así mismo, en este Comité el Área de Control Interno presentó los análisis sobre tiempos de respuesta de PQRS, observaciones sobre el contenido de las respuestas entregadas a los ciudadanos y recomendaciones sobre la protección de datos personales de los peticionarios.



7. RECOMENDACIONES

- Es importante que la entidad cree un manual, instructivo, protocolo o documento que haga sus veces, de funcionamiento del sistema de información ORFEO, lo anterior teniendo en cuenta la debilidad que existe entre los que intervienen el proceso de atención y respuesta a la ciudadanía para identificar documentos que tengan información personal privada o sensible
- Resulta de gran valor para el servicio que brinda la entidad que información tal como: cédula del peticionario se encuentre disponible en la información de radicado, ya que esto permitiría que los usuarios del sistema encuentren con mayor facilidad la información que requieren. Lo anterior de conformidad con el Parágrafo del artículo 30 del Decreto 2609 de 2012 que señala: "Las entidades públicas podrán, según sus necesidades, agregar otros tipos de metadatos, siempre que se garantice la preservación de los documentos y esto facilite su acceso, disponibilidad en el tiempo y recuperación."
- Es importante que la fecha de finalización en el SDQS coincida con la fecha de radicación de la respuesta de la petición.
- Garantizar que en los casos en los que la entidad va a demorar en la respuesta a las peticiones más de los términos legales, se informe tal situación al peticionario, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011
- Es importante que en los radicados de respuesta a las peticiones repose el soporte de recibido de la misma.
- Realizar una jornada de retroalimentación de las situaciones identificadas en el presente informe, con los gestores del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los demás intervinientes en el proceso de peticiones.


CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR
Asesor de Control Interno
Instituto Distrital de las Artes

Proyectó:
Carlos Quitián
Paula Luengas
Giovanny Montenegro