



Bogotá D.C, miércoles 17 de noviembre de 2021

PARA: CATALINA VALENCIA TOBÓN
Dirección General

DE: CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR
Área de Control Interno

ASUNTO: Seguimiento Decreto 371 de 2010 - Atención al ciudadano

Cordial saludo Catalina.

Para su conocimiento y fines pertinentes remito informe de seguimiento al cumplimiento de los lineamientos fijados en el Decreto 371 de 2010 en materia de Atención al Ciudadano, realizado por el equipo de Control Interno.

Como concepto general, se evidencia cumplimiento de los requisitos del artículo 3 del mencionado Decreto.

El documento de seguimiento fue informado por ORFEO a la Subdirección Administrativa y Financiera – Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

CARLOS ALBERTO QUITIÁN SALAZAR
Asesor de Control Interno

Documento 20211300369993 firmado electrónicamente por:

CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR, Asesor de Control Interno, Área de Control Interno,
Fecha firma: 18-11-2021 14:39:59



8ea9cbae868a3ddd6d2884c10228f8f854a8ffc65663cb8269d07980f9b3953e

Código de Verificación CV: f94dc Comprobar desde:

**INFORME DE SEGUIMIENTO DECRETO 371 DE 2010– PROCESO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

ENERO - OCTUBRE 2021

ÁREA CONTROL INTERNO

INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES

**BOGOTÁ D.C.
NOVIEMBRE 2021**



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1 OBJETIVO	3
2 ALCANCE	3
3 CRITERIOS	4
4 METODOLOGÍA	4
5 ABREVIATURAS	5
6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	5
6.1 CUMPLIMIENTO ARTÍCULO 3 DECRETO 371 DE 2010	5
6.2 MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO	20
RECOMENDACIONES	21

INTRODUCCIÓN

En desarrollo del Plan Anual de Auditoría del Instituto Distrital de las Artes para la vigencia 2021 y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5, numeral 6 del Decreto 371 de 2010 sobre la evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos de Contratación, Atención al Ciudadano y de Participación ciudadana y control social en el Distrito Capital, así como la rendición de informes sobre el resultado de estas evaluaciones, se procedió a realizar la correspondiente evaluación al artículo 3 del mencionado Decreto, “*De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*”, en el Instituto Distrital de las Artes, para el periodo comprendido entre enero y octubre de 2021.

1 OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de lo dispuesto 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 sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital*”.

2 ALCANCE

Verificar que el proceso Gestión del servicio a la Ciudadanía, cumpla con el objetivo de atender los requerimientos realizados por los ciudadanos al Instituto y que estos se hayan tramitado con oportunidad y de manera continua, conforme a la normatividad vigente.

La verificación se realizó para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de octubre de 2021. Lo anterior, para seis de los siete numerales del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, por cuanto el primero de ellos, correspondiente a “*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*”, ya fue sujeto de evaluación por el área de Control Interno, en el Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre de 2021, presentado el 12 de agosto, mediante radicado Orfeo No. 20211300249553.



3 CRITERIOS

- Constitución Política de Colombia
- Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*.
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*.
- Decreto Nacional 491 de 2020 *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"*
- Acuerdo Distrital 529 de 2013 *"Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones"*.
- Decreto Distrital 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"*
- Decreto Distrital 197 de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*
- Decreto Distrital 847 de 2019 *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*
- Guía para la autoevaluación – Modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio – Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., 2019.
- Metodología Evaluación de servicio a la ciudadanía en entidades públicas distritales – Veeduría Distrital, 2018.
- Procedimientos y manuales relacionados con el Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía.
- Resolución 487 de 2011 *"Por la cual se adopta la figura del Defensor del Ciudadano en el Instituto Distrital de las Artes."*

4 METODOLOGÍA

Esta evaluación se realizó de acuerdo con lo establecido en la Guía de Auditoría para Entidades Públicas expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, se emplearon los procedimientos de auditoría de: Consulta, Observación y Revisión de evidencia digitalizada. Se ejecuto mediante la metodología PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) para la evaluación:

Planear:

- Elaborar Plan de auditoría.
- Definir los objetivos, el alcance y los tiempos de ejecución.
- Preparar la auditoría, los papeles de trabajo, revisión documental y procedimental sobre la unidad auditada. Organizar y proyectar los requerimientos de información



adicional.

Hacer:

- Revisión documental.
- Realizar requerimiento de información adicional.
- Recolectar la información de la revisión de los contenidos y página web, así como de los requerimientos de información realizados.
- Elaborar y presentar el Informe de evaluación al Asesor de Control Interno para su revisión y aprobación.
- Entregar Informe de evaluación al líder y al responsable del proceso, así como a la Dirección General.

Verificar:

- Verificar la información recolectada y realizar los análisis correspondientes.

Actuar:

- Realizar las recomendaciones pertinentes al responsable y líder del proceso, para que se emprendan las acciones que correspondan.

5 ABREVIATURAS

SAF: Subdirección Administrativa y Financiera

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

ATC: Área de Atención al Ciudadano

6 RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1 CUMPLIMIENTO ARTÍCULO 3 DECRETO 371 DE 2010

A continuación, se presenta el resultado de la evaluación de cumplimiento de los seis numerales sujetos de evaluación, conforme al alcance de este informe y que corresponden a:

- **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.**

Reconocimiento dentro de la entidad

Existe para el Instituto dentro de su Mapa de procesos (publicado en el link de transparencia de la página web y en la intranet), el reconocimiento y documentación del Proceso Gestión del servicio a la ciudadanía, catalogado como un proceso estratégico, así (Imagen 1):



Imagen 1

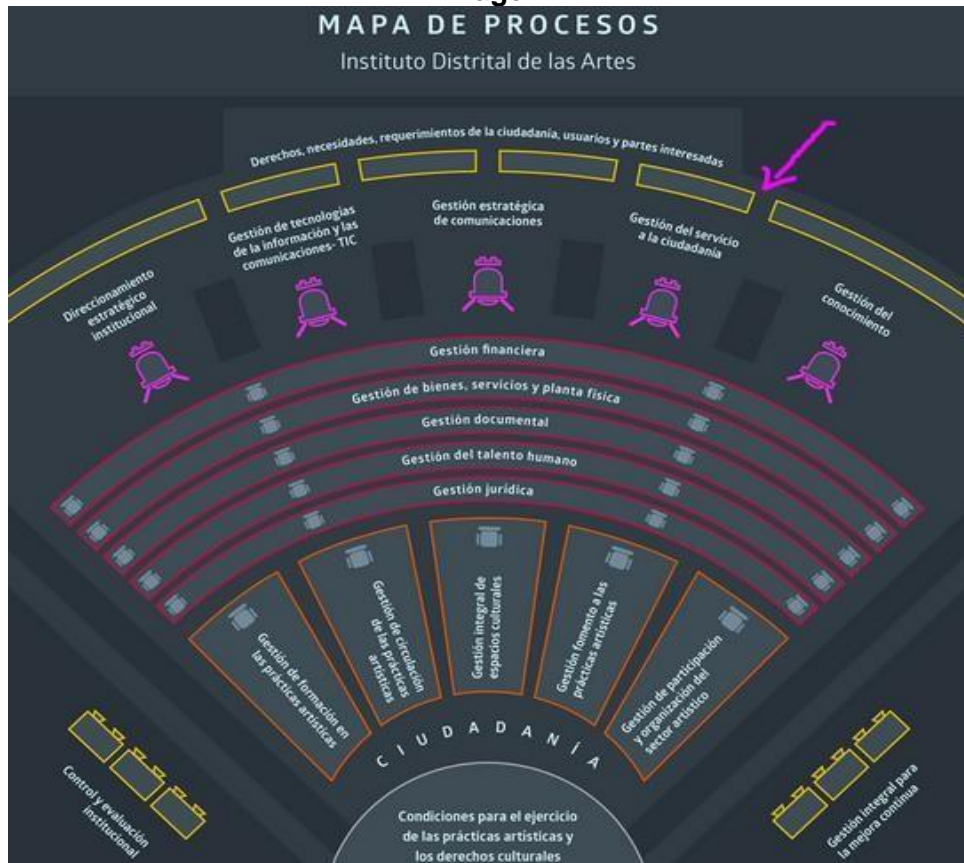


Imagen 1 Mapa de procesos Idartes

El proceso cuenta con la siguiente documentación:

- Caracterización proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, código 2ES GSC-C-01 del 23/05/2018.
- Procedimiento “Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía”, código GSC-PD-01 del 02/06/2021, versión 3.
- Manual de atención y servicio a la ciudadanía, código 2ES- GSC-MAN- 01 del 12/11/2019, versión 2.

Adicionalmente, se evidenció dentro de la información del proceso el documento “Mapa de Riesgos Servicio a la Ciudadanía”, identificado con el código GSC-MR-01 del 30/08/2021, versión 1.

Frente a la documentación, se observa que no ha sido actualizada la caracterización del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía (Código 2ES-GSC-C-01) desde el año 2018, es pertinente analizar los cambios que aplique de acuerdo con las disposiciones del Decreto Distrital 847 de 2019 "*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*".

Por otro lado, se observó que el área de Atención al Ciudadano realizó como parte de la socialización y reconocimiento del proceso "Gestión del Servicio a la Ciudadanía", las siguientes actividades:

- Puesta en marcha de la estrategia 'para el fortalecimiento de la Política de Servicio a la Ciudadanía IDARTES, la cual contiene la siguiente agenda (Imagen 2):

Imagen 2



Imagen 2. Agenda estrategia para el fortalecimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

- Capacitaciones en los siguientes temas:
 - ✓ Capacitación PAES en el marco del fortalecimiento de la estrategia AcercArte a la luz de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
 - ✓ Manejo sistema Bogotá Te Escucha-SDQS.

- ✓ Normatividad y protocolos a los nuevos servidores Servicio a la Ciudadanía Estrategia AcercArte-SAF 2020.
 - ✓ Gestión del Sistema para las Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y su vinculación con ORFEO.
 - ✓ importancia y elaboración del informe de encuestas ATC mensual. Protocolos de atención chat y contáctenos, recomendaciones generales para la atención y dinámica del chat.
 - ✓ Presentación de los perfiles, la misionalidad, procesos, trámites y estrategias en curso, del Área de Servicio a la Ciudadanía SAF 2021.
 - ✓ Mecanismos de validación de información Área de Servicio a la Ciudadanía, criterios seguimiento chat y contáctenos.
 - ✓ Protocolos para el manejo del sistema Bogotá te Escucha, proceso de cierre en Bogotá te Escucha y registro en la base de seguimiento de petición.
 - ✓ Mecanismos de validación de información Área de Servicio a la Ciudadanía, criterios seguimiento chat y contáctenos.
 - ✓ Desarrollo de la estrategia AcercArte - articulación Subdirección de las Artes, jornada informativa aspectos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano y Portafolio de Servicios IDARTES localidad SAN CRISTOBAL.
- De otra parte, se llevó a cabo la primera mesa de trabajo para el seguimiento de mejoras en los criterios diferenciables de accesibilidad en la página web de la entidad.
 - Se trabajó en conjunto con la Veeduría Distrital los formatos de las respuestas a las inquietudes de los Centros de Formación Artística-CREA, buscando brindar información clara a la ciudadanía en cuanto a los horarios y datos específicos del punto.

Reconocimiento dentro de la entidad

En cuanto a la representación del Defensor Ciudadano en el Instituto, se observa en la página web, en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/es/servicio-ciudadania/defensor-ciudadania> la información del Defensor de la Ciudadanía, referenciando la Resolución No.073 de 2016 “*Por medio de la cual se deja sin efecto la Resolución No.517 de 2013 y se designa el Defensor del Ciudadano del Instituto Distrital de las Artes y se modifican los artículos 2 y 5 de la Resolución 48 de 2010 y se modifica el literal d) del artículo 4 de la Resolución No.487 de 2010*”.

Frente al particular, en el pasado informe de seguimiento¹ se recomendó: “*Determinar cuál es acto o actos administrativos que adoptan y reglamentan la figura del Defensor en el Instituto y realizar su actualización, conforme al*

¹ Informe de seguimiento Decreto 371 de 2010-proceso de Atención al Ciudadano, radicado bajo el No.20201300398013 del 01 de diciembre de 2020.

Decreto 847 de 2019”, teniendo en cuenta que:

“ Al revisar su contenido efectivamente se evidencia dicha designación; no obstante, esta resolución no contiene a totalidad de funciones asignadas al Defensor, ya que deja sin efectos la resolución 517 de 2013 y modifica algunos artículos de la resolución 487, que al parecer es el acto administrativo inicial de designación.

No fue posible obtener copia de la Resolución 487, debido a varias circunstancias:

- *No se tiene claridad del año de expedición, por cuanto la Resolución 073 de 2016, la referencia con 3 años diferentes, así: (...)*
- *En el repositorio de resoluciones de la página web del Instituto, no se encontró una resolución con número 487 de alguna de las vigencias referenciadas.*
- *Se requirió a la Subdirección Administrativa y Financiera “Copia de todos los actos administrativos (resoluciones) que adopten, establezcan y reglamenten la figura del Defensor ciudadano en el Instituto desde su creación, hasta le fecha de esta comunicación” (Orfeo No. 20201300370223 del 09/11/2020) y la respuesta referenció únicamente a la Resolución 073 de 2016.*

Respecto de esta situación, se indagó con el Área de Servicio a la Ciudadanía las acciones adelantadas; a lo que se respondió que no se habían efectuado actividades asociadas a la recomendación generada, por lo que resulta importante esclarecer si efectivamente se expidió la Resolución 487 de 2010, cuál es la fecha de la misma y reglamentar la figura del Defensor del ciudadano del IDARTES.

De otra parte y teniendo en cuenta las funciones establecidas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, para el Defensor del Ciudadano, se observó cumplimiento en cuanto a la expedición del Informe del Defensor de la Ciudadanía, contemplado en el numeral 6 del citado. Éste fue radicado mediante Orfeo No. 20214600172352 del 14 de julio de 2021 y se elaboró por el periodo comprendido entre junio de 2020 y junio de 2021, como respuesta a la solicitud de la Veeduría Distrital, en el cual se presentaron las conclusiones y recomendaciones a la Directora del Idartes, con el propósito de afianzar la confianza del ciudadano.

Finalmente se observó la preparación de un video en el cual se informa sobre las funciones del Defensor del Ciudadano, el cual se encuentra siendo ajustado por el Área de Comunicaciones, como se observa a continuación (Imagen 3):



Imagen 3



Imagen 3. Video funciones del Defensor del Ciudadano

- **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.**

Registro de la totalidad de las peticiones ciudadanas recibidas por la entidad en el SDQS - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de conformidad con la articulación realizada entre el Sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo – Orfeo y el SDQS. Lo anterior, permite que el Instituto administre el 100% de sus peticiones ciudadanas, elimine los subregistros y presente información estadística íntegra y consistente.

Se verificó la elaboración y publicación de los Informes mensuales de peticiones ciudadanas, desde enero hasta octubre de 2021 y semestral a junio de 2021, en la página web del Instituto; en los cuales se presentan datos correspondientes a total de peticiones recibidas, los canales de operación por los que se recibieron, traslados a otras entidades, subtemas de peticiones, entre otros. Al cierre de octubre, el Instituto presenta un total de 4.199 peticiones recibidas y registradas tanto en Orfeo como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha.

Así mismo, se evidenció cumplimiento del reporte de Informes mensuales de PQRS en la plataforma de la Veeduría Distrital, durante la vigencia 2021 (enero a octubre de 2021), de conformidad con lo establecido en la Circular conjunta 006 de 2017 (Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital).

- **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.**

Los instrumentos con los que cuenta el Instituto para la interacción efectiva de los responsables del área, el Defensor del Ciudadano y las demás dependencias, con el fin de solucionar efectivamente los requerimientos y gestionar los riesgos del proceso de Servicio a la ciudadanía, corresponden a:

- ✓ Correo electrónico
- ✓ Chat institucional individual y grupal
- ✓ Teléfono
- ✓ Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Flujo de las solicitudes.
- ✓ Mecanismo de alertas preventivas a las áreas que tienen peticiones de trámite, a través de correo electrónico, como estrategia de fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna.
- ✓ Dependencia funcional del área de Atención al Ciudadano con el Defensor del Ciudadano (Designación a la Subdirección Administrativa y Financiera).
- ✓ Articulación entre el SDQS y el gestor documental Orfeo del Idartes, la cual le permite a la entidad, enlazar en línea con el SDQS, el 100% de las peticiones que ingresan a gestión documental (eliminando subregistros) y realizar su seguimiento oportuno. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto Distrital 197 de 2014).
- ✓ Informe mensual y pormenorizado de atenciones del área, el cual consolida información del Planetario de Bogotá, los centros de formación CREA, el área de convocatorias y Atención al Ciudadano, con el propósito de realizar seguimiento constante de las necesidades de la ciudadanía, ajustar la atención y brindar un servicio de mejor calidad. Estos se pueden visualizar en la página web en el siguiente link: <https://www.idartes.gov.co/es/transparencia/instrumentos-de-gestión/informe-atenciones>.
- ✓ Informe semestral de gestión de peticiones, el cual se puede consultar a través del siguiente link: [INFORME GESTIÓN DE PETICIONES IDARTES PRIMER SEMESTRE 2021.pdf](#)

Adicional a estos mecanismos de interacción, el Instituto Distrital de las Artes cuenta con los siguientes instrumentos, con el fin de gestionar los riesgos que pueden generarse en desarrollo del proceso de Atención al Ciudadano:

- Mapa de Riesgos Servicio a la Ciudadanía, identificado con el código



GSC-MR-01 del 30/08/2021, versión 1.

- Política de administración del riesgo Código: GMC-POL-01, versión 3 del 19/05/2021.
- Guía de Administración del riesgo, Código: GMC-G-02, versión 2 del 21/04/2021.

Por otro lado, se suscribió Contrato Interadministrativo de código No.4220000-651-2021 con el objeto de: *“Aunar esfuerzos para garantizar la orientación o información o prestación de servicios o realización de trámites que ofrece el Instituto Distrital de las Artes-IDARTES en forma oportuna, eficiente y eficaz a la ciudadanía que hace uso de los canales de la Red CADE”*, con fecha de inicio 2 de marzo de 2021.

- **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 pasado mes de marzo el IDARTES señaló la sede principal que se encuentra ubicada en la Calle 8 No. 15-46, para que las personas con limitaciones en la visión puedan ingresar a la entidad autónomamente, también se adecuó el mobiliario en el punto de atención a la ciudadanía para aquellas personas de talla baja, lo que facilita una adecuada interacción entre el ciudadano y el servidor (Imagen 4,5,6 y 7).

El área señalizada corresponde a un espacio del primer piso de la sede principal que se encuentra demarcado en el plano de color rojo (Imagen 8), es un piso táctil con características podotáctiles para ser reconocidos como señal de avance seguro (textura de franjas longitudinales) y para alerta de detención o de precaución (texturas de botones).. Es el espacio destinado para la atención al ciudadano, se compone desde el ingreso, la zona de sala de espera, los módulos de atención, el área de radicación, la recepción y el baño para personas con discapacidad, como se observa en el plano (imagen 8).

De otra parte, se realizó la señalética inclusiva (visual-táctil) con las siguientes características: Fondo mate, letras en alto relieve, Alto contraste, más marco carácter, lengua de señas, braille en material acrílico de 3x3 cortado en laser, escudo en vinilo adhesivo mate, material ADA blanco en relieve de 1mm para letras y puntos de cinta doble faz, espuma en el relieve posterior (Ver imagen 9).

Aviso 1. Cantidad 3. Atención al Ciudadano. Dimensión (50 X 30CM)

Aviso 2: Cantidad 1. Baño accesible Dimensión: (30 X 20CM)

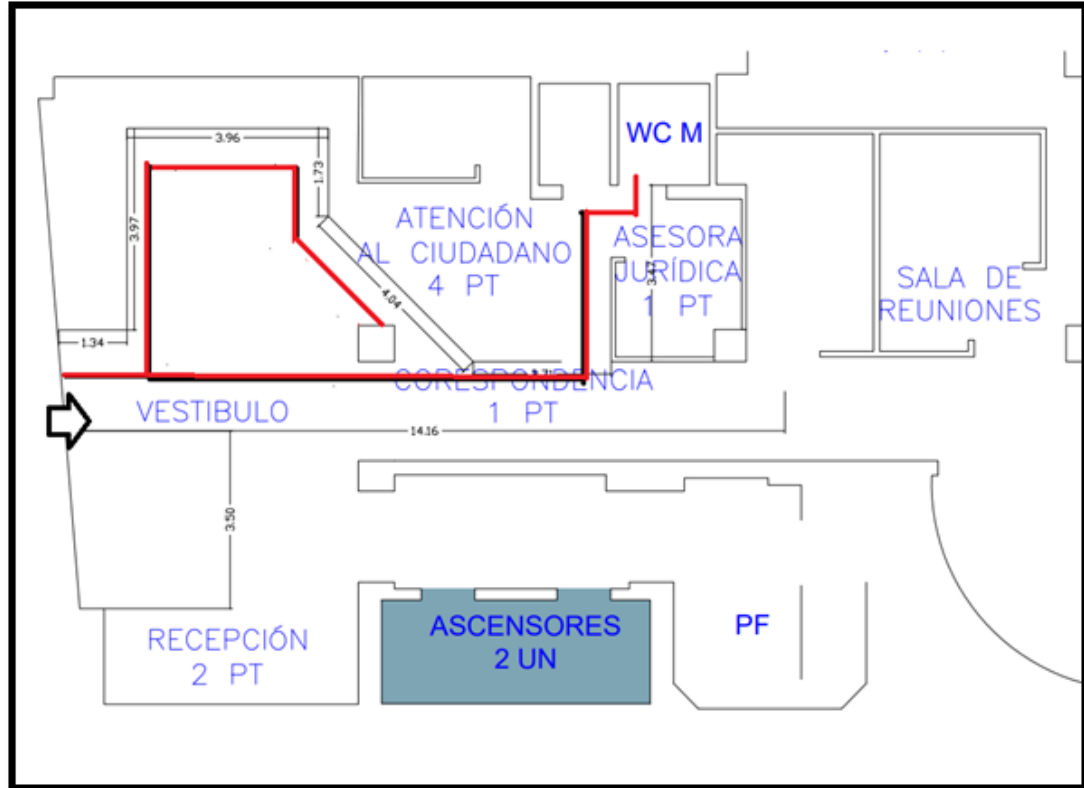
Aviso 3: Cantidad 2. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30pm (30 X 20CM)

Aviso 4: Cantidad 1. Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 5:30pm (30 X 20CM)





Imágenes 4, 5, 6 y 7. Señalización para limitaciones en la visión.



Imágenes 8. Plano de señalización sede principal Idartes.



Imagen 9. Señalética inclusiva.

La entidad tiene dispuesto dos módulos de atención a la ciudadanía que son suficientes para la prestación de un adecuado servicio, dado que en el punto se presenta poca congestión, puesto que los ciudadanos utilizan más el canal virtual y telefónico para conocer la oferta institucional

Adicionalmente, se observaron las piezas impresas (pendones), realizadas por el área de Comunicaciones para visibilizar el servicio a la ciudadanía en el Instituto. A continuación, se presentan las piezas (Imágenes 10, 11, 12, 13 y 14)

Imágenes 10, 11, 12,13 y 14



Imágenes 10, 11, 12,13 y 14 Pendones Área de servicio a la ciudadanía.

El Instituto ha dispuesto los siguientes canales de Atención al Ciudadano: PRESENCIALES, TELEFÓNICO Y VIRTUALES, los cuales se encuentran debidamente publicados en la página web del Instituto, botón Transparencia/Mecanismos de Atención al Ciudadano, así (Imagen 15):

Imagen 15

Nuestros Canales de Atención

Presenciales

Sede principal
De lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua
Carrera 8 No. 15 - 46
(57+1) 379 5750 Ext. 4501 y 4502

Crea de Castilla
De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Carrera 75 No. 88 89
(57+ 1) 379 5750 Ext. 4503

Cinemateca de Bogotá
De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Carrera 3 No. 19 10
(57+ 1) 379 5750 Ext. 4504

Ventanilla única de correspondencia
De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. - Jornada continua
Carrera 8 No. 15 - 46
Teléfono: (57+1) 379 5750 Ext. 4600 - 4604

Telefónico

Centro de contacto: 379 5750 opción 1
Horario: días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua.

Virtuales

<https://www.idartes.gov.co> en horario permanente
Chat alojado en la página <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
¿Sugerencias o inquietudes? escriba sus comentarios en el formulario de contacto

Contáctenos

Imagen 15 Página web Idartes, botón de Transparencia

- 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.

De acuerdo con los informes mensuales de peticiones realizados por el área de Atención al Ciudadano, en los que se presenta entre otros, el tiempo promedio que utiliza cada área en responder las peticiones ciudadanas, se elaboró el siguiente gráfico, para evidenciar la oportunidad en la prestación del Servicio a la ciudadanía, por cada tipo de petición, así (Tabla 1):

Tabla 1

TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
FELICITACIÓN	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3
RECLAMO	10
DERECHOS DE PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL	11
DERECHOS DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	11
SOLICITUD DE COPIAS	11
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	12
SUGERENCIA	15
CONSULTA	19

Tabla 1 Tiempo promedio respuesta peticiones. Elaboración propia a partir de informes mensuales de Atención al Ciudadano de los meses de enero a

De otra parte, se observó Informe de Calidad y oportunidad en las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Bogotá te escucha suscrito por la Dirección Distrital de Calidad de Servicio, radicada bajo el No.20214500206632 del 25 de octubre de 2021, en la que se presenta el seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía que se encuentran pendientes de trámite o cierre en el Sistema, de conformidad con lo establecido en el artículo 1° del Acuerdo 731 de 20181, en la que se concluyó que en lo corrido del año (enero a septiembre) la entidad tiene tendencia constante al cumplimiento de respuesta a los peticionarios dentro de los términos de ley.

Conforme lo anterior, se observó comunicación radicada bajo el No.20214500070041 del 2 de noviembre de 2021 dirigida a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General, en la que se presentan los compromisos de la entidad frente a las peticiones que fueron contestadas extemporáneamente, detallando las acciones a realizar como parte de la mejora continua.

- **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.**

Al respecto se evidenció la participación de la contratistas encargada del área de Atención al Ciudadano de la Subdirección Administrativa y Financiera, en el Taller Virtual de Lenguaje Claro, el cual tenía por objetivo compartir la Estrategia de comunicación para la gente y garantizar la eficiencia de la relación Estado-Ciudadanía.

6.2 MODELO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN A LA CALIDAD DEL SERVICIO

Conforme a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante Decreto 197 de 2014 y lo establecido en la Circular 008 del 30 de diciembre de 2019 por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en lo referente al Modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio, se observaron los informes trimestrales de reporte de implementación de la política pública de Servicio al Ciudadano, el último de estos radicado bajo el No.20214500064951.

RECOMENDACIONES

- Actualizar la caracterización del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
- Establecer inequívocamente el acto o actos administrativos que adoptan y reglamentan la figura del Defensor ciudadano en el Instituto y realizar la actualización de sus funciones, conforme al Decreto 847 de 2019.
- Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, por parte del Defensor del Ciudadano. Socializar con el nivel directivo del Instituto, las recomendaciones que en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos se formulen, con el



fin de acogerlas o implementarlas.

- Es importante se haga un análisis de las causas de las peticiones que no se contestan en el término legal y se establezcan acciones a fin de mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a los requerimientos ciudadanos.
- Realizar jornadas de capacitación a los gestores del SDQS.

Revisó y aprobó

CARLOS ALBERTO QUITIAN SALAZAR
Asesor de Control Interno

Proyectó: Paula Rocío Luengas León – Contratista Control Interno.

