

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

(PERÍODO ENERO A JUNIO 2021)

Julio 2021

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS EN EL INDETUR

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y de garantizar la transparencia, eficacia y celeridad de los procedimientos administrativos, la Oficina de Control Interno presenta el siguiente informe de seguimiento y evaluación a las actividades para resolver las PQRSD que la ciudadanía interpone ante la entidad, recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021.

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, cuenta con el link <http://indetur.gov.co/contactenos/> y con página Web <http://indetur.gov.co/>, por medio de la cual todo ciudadano puede presentar cualquier tipo de petición, queja, reclamo, sugerencias y denuncias por corrupción, sin embargo, las mismas se reciben igualmente de manera personal o por correo electrónico institucional atencionalciudadano@indetur.gov.co, con la finalidad de emitir pronta respuesta de acuerdo a los tiempos descritos en el procedimiento para Tramitación de PQRSD y/o a los términos de ley.

Para el seguimiento y evaluación de este informe se realizó la verificación de los reportes generados por medio del Formato Matriz de PQRSD del INDETUR vigencia 2021.

OBJETIVO

Realizar seguimiento y evaluación al procedimiento de PQRS y denuncias por presuntos actos corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante el INDETUR, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

ALCANCE

El presente informe presenta las PQRS y denuncias por presuntos actos de corrupción, interpuestas

por la ciudadanía ante el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, durante el período comprendido entre el 1º de enero al 30 de junio de 2021.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”
- Constitución Política de Colombia, Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.”
- Ley 1437 de 2011 “Código Contencioso Administrativo”, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 del 12 de julio 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. 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.”
- Ley 87 de 1993, Artículo 12. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”. Literal 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 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

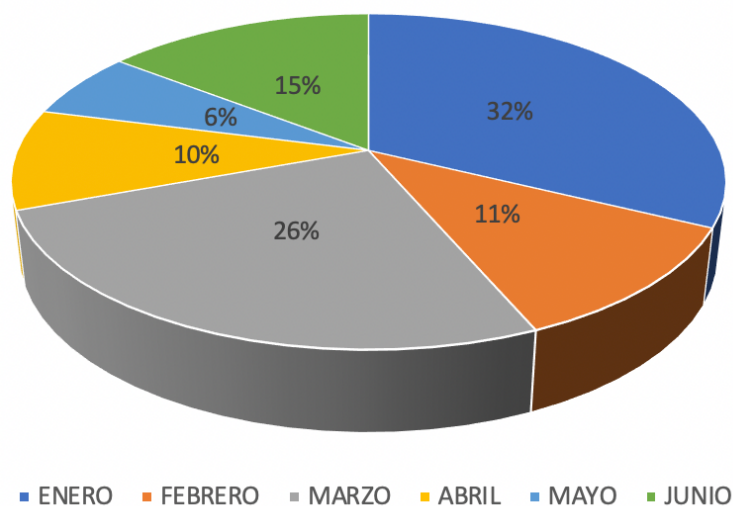
- Ley 1755 del 30 de junio de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 1166 de 2016, “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional”.
- Decreto Legislativo 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, en su artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD del INDETUR, se registraron para el 1er semestre del año 2021, un total de 62 peticiones ante la entidad. A continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través de los medios de comunicación de PQRSD:

PQRSD RECIBIDAS EN EL 1er SEMESTRE DE 2021		
MES	N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS	PORCENTAJE (%)
ENERO	20	32
FEBRERO	7	11
MARZO	16	26
ABRIL	6	10
MAYO	4	6
JUNIO	9	15
TOTAL	62	100

PQRSD RECIBIDAS EN EL 1er SEMESTRE DE 2021



Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

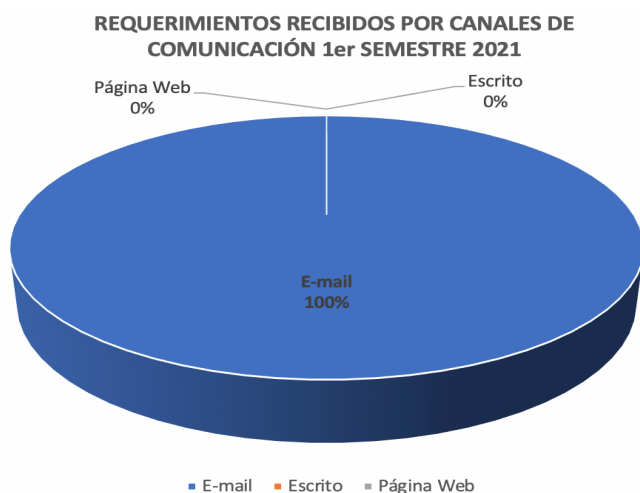
De lo anterior, se observa que en el mes de enero se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 32 % (20 requerimientos) del total recibido durante el I semestre de la vigencia 2021, seguido del mes de marzo con un 26 % (16 requerimientos).

En relación a los requerimientos recibidos durante el 1er semestre de la vigencia 2020, se expresa que, si bien se llevó un registro en el Maestro Documental, el mismo no era muy organizado, no se consignaba información suficiente y las PQRS se mezclaban con los documentos de entrada y salida de la entidad, por lo cual no es posible hacer un comparativo con relación al 1er semestre de la vigencia 2021.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CANALES DE COMUNICACIÓN

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, cuenta con diferentes canales de comunicación como lo son: página Web www.indetur.gov.co, redes sociales, e-mail, presencial y vía telefónica. A través de estos canales todo ciudadano puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción.

CANAL	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
E-mail	62	100%
Escrito	0	0%
Página Web	0	0%
TOTAL	13	100%



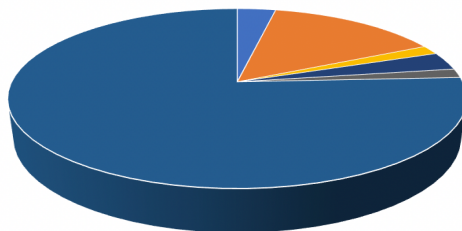
Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

De acuerdo con la información anterior, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes de las PQRSD es de manera virtual, a través de la recepción de documentos con un 100% (62 peticiones), por medio del e-mail institucional, un porcentaje de 0% por el canal de la página Web y un porcentaje de 0% de manera presencial (escrito y/o verbal).

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

PROCESO PARA RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTO	PORCENTAJE (%)
Dirección	2	3%
Jurídica	9	15%
Contratación	0	0%
Financiera	1	1%
Control Interno	0	0%
Administrativa	0	0%
Atención al Ciudadano	2	3%
Talento Humano	0	0%
TIC	1	2%
Comunicaciones	0	0%
Gestión Destino	47	76%
Gestión Promoción y Mercadeo	0	0%
TOTAL	62	100%

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS



- Dirección
- Jurídica
- Contratación
- Financiera
- Control Interno
- Administrativa
- Atención al Ciudadano
- Talento Humano
- TIC
- Comunicaciones
- Gestión Destino
- Gestión Promoción y Mercadeo

Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

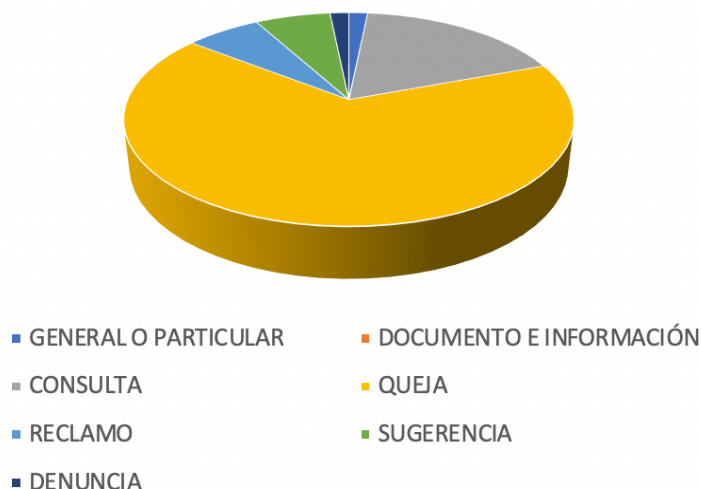
El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR para el primer semestre del año 2021 recibió a través del proceso de Gestión Integral del Destino el mayor número de requerimientos con un 76%, seguido del proceso del área Jurídica con un 15%.

De acuerdo al anterior reporte se observa que el proceso misional de Gestión Integral del Destino es el más representativo al recibir requerimientos para ser respondidos en los tiempos estipulados por ley y el Procedimiento para la Tramitación de PQRSD.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	1	2%
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	0	0%
CONSULTA	11	18%
QUEJA	41	66%
RECLAMO	4	6%
SUGERENCIA	4	6%
DENUNCIA	1	2%
TOTAL	62	100%

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN



Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

El tipo de requerimiento representativo durante el 1er semestre de la vigencia 2021, fue la Queja con el 65% (41 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de la Consulta con una participación del 18% (11 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en las solicitudes de Documento e Información.

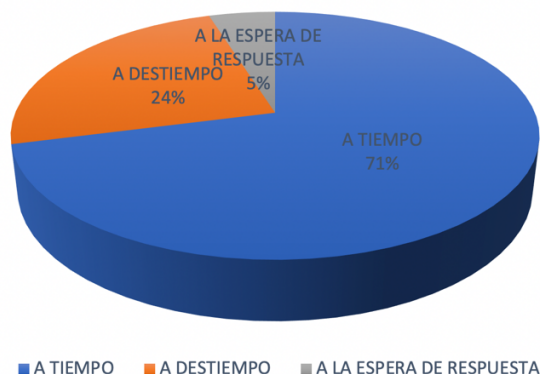
REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS A DESTIEMPO

Una vez revisado el reporte actualizado de la PQRSD de la entidad a corte 23 de julio de 2021, se aprecia que, se presentó un margen del 24% equivalente a quince (15) peticiones y/o requerimientos atendidos a destiempo, frente al total de las sesenta y dos (62) peticiones recibidas, lo cual resalta un alto grado de riesgo para la entidad en virtud de lo establecido en la ley 1755 de 2015 la cual contempla la imposición de sanciones disciplinarias para los funcionarios que no tramiten los **derechos de petición** elevados por los ciudadanos.

Cabe resaltar que atendiendo a la vigencia del Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5, los términos de respuesta se encuentran ampliados para atender las peticiones de los ciudadanos durante el estado de emergencia en el que actualmente nos encontramos.

TERMINO DE RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
A TIEMPO	44	71%
A DESTIEMPO	15	24%
A LA ESPERA DE RESPUESTA	3	5%
TOTAL	62	100%

TERMINO DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS



Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

CONCLUSIONES

1. El INDETUR, durante el primer semestre del año 2021 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 62 PQRSD, donde la mayoría se relacionan con el objetivo misional de la entidad.
2. De acuerdo con el reporte generado a través de la Matriz de PQRSD del INDETUR, se observa que el medio más utilizado por los ciudadanos en las solicitudes es de forma virtual a través correo electrónico de la entidad e con un 100% (62), por lo que en la actualidad se observa un porcentaje nulo por el canal de página Web y el presencial. En consecuencia, el canal virtual por correo electrónico, es el más usado para la comunicación con la comunidad y/o atención al usuario.
3. Durante el 1er semestre de la vigencia 2021, de acuerdo a los tiempos establecidos por ley y teniendo en cuenta el Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, NO se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos recibidos, pues quince (15) de ellos se respondieron extemporáneamente por las áreas Jurídica y Gestión Destino de la entidad.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, solicitudes de copia, consultas, derechos de petición y denuncias por presuntos actos de corrupción, que los ciudadanos interponen ante el INDETUR, la Oficina de Control Interno realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. Se recomienda que a través del proceso de Talento Humano, se realice la socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, con el apoyo de los procesos que se crean necesarios en la intervención del proceso de atención al ciudadano.
2. Llevar a cabo una revisión constante de los correos recibidos diariamente con requerimientos de PQRSD y reportar a la brevedad aquellas peticiones que no son

competencia del INDETUR a la entidad correspondiente para su respectiva atención y/o trámite.

3. Se sugiere que el responsable de recibir los requerimientos, envíe al correo de la Oficina de Control Interno, el informe o copia de los derechos de petición recibidos, para que dicha Oficina realice su seguimiento y verifique el cumplimiento de respuesta, en aras de evitar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico.
4. Creación de estrategias para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad y de la implementación de las herramientas existentes por parte del área responsable de la misma.
5. Realización de campañas anticorrupción, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y los canales que se ofrecen al ciudadano.
6. Por ultimo, se recomienda elaborar un plan de mejoramiento que dé solución a las observaciones realizadas en este informe y sea presentado a la OCI, para su aprobación, seguimiento y evaluación.

Finalmente, el presente informe deja establecido el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y junio del año 2021, para el conocimiento de todos los grupos de interés y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe en el INDETUR.

Original Firmado

ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE

Asesora de Control Interno