

	<b>PLAN DE MEJORAMIENTO</b>		CÓDIGO: N/A
			FECHA: 03/04/2020
			VERSIÓN: 1.0

**SEGUIMIENTO A:** Informe de PQRSD - 1er semestre 2021

**OBJETIVO:** Presentar las acciones implementadas por el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, para mejorar la eficiencia en la respuesta de los PQRSD, como un pilar estratégico para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo y de la Ley.

<b>CUMPLIDA</b>	4	67%
<b>EN PROCESO</b>	1	17%
<b>PENDIENTE</b>	1	17%
<b>TOTAL OBSERVACIONES</b>	6	100%

IDENTIFICACIÓN DEL OBSERVACIONES U OPORTUNIDADES							ACCIONES DE MEJORA				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN				
No.	PROCESO	SEGUIMIENTO A:		SOLICITADO POR:	Incluida en un Plan de Acción?			DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD REALIZADA	RESPONSABLES	FECHA DE EJECUCIÓN	SOPORTE DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	ESTADO
		Compromiso	Informe		SI	NO	Cuál?								
1	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Requerimientos recibidos durante el 1er semestre de la vigencia 2020, se registraron en Maestro Documental con información insuficiente y PQRS mezcladas con documentos de entrada y salida de la entidad.	Se generó Matriz de PQRSD exclusivamente, separandola del Maestro Documental que se venia utilizando desde la vigencia anterior.	Jennifer Tache	Abril 2021	Matriz PQRSD	7/09/2021	En razón de lo establecido, no fue posible la realización de un comparativo del 1er semestre de la vigencia 2020 Vs 1er semestre de la vigencia 2021, por lo cual se realizó un cambio en la matriz que se venia empleando para que a partir de la vigencia 2021, se pueda obtener la información de manera amplia y completa.	Cumplida
2	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	A corte 23 de julio de 2021, se aprecia que, se presentó un margen del 26% equivalente a dieciséis (16) 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.	Sensibilización a través de la socialización para establecer de esta manera mayor control sobre el proceso.	Jennifer Tache / Ricardo Estrada / Anamaria Caicedo	Permanente	Documento publicado y listado de asistencia a la socialización	9/09/2021	Si bien la entidad, tomó correctivos para tratar de garantizar mayor efectividad en el cumplimiento de las fechas de respuesta de las PQRSD, tales resultados se podrán evidenciar en el siguiente informe semestral de PQRSD. Lo anterior a efectos de evitar futuras acciones judiciales en contra del Instituto.	Cumplida
3	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Socialización del procedimiento PQRSD del Instituto.	Anamaria Caicedo / Ricardo Estrada	8/07/2021	Documento publicado y listado de asistencia a socialización	9/09/2021	Se realizó la actividad de socialización del procedimiento PQRSD con el personal del Instituto a efectos de avanzar en la mejora continua los procesos.	Cumplida
4	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Reasignación de funciones las cuales fueron informadas al personal involucrado, para remitir por competencia a tiempo aquellas peticiones que lo requieran.	Jennifer Tache	Permanente	Matriz de PQRSD y Correo electrónico	9/09/2021	Se demuestra que se implementaron acciones por parte del Instituto para atender aquellas peticiones que deban trasladarse por competencia a otros entes con la mayor celeridad posible, lo cual se espera poder apreciar en el siguiente informe semestral.	Cumplida
5	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Crear procedimiento.	María Fernanda Silva	Septiembre	Procedimiento uso del buzón de sugerencias	9/09/2021	En los seguimientos que se han efectuado al PAAC desde la OCI, se han establecido las recomendaciones para la implementación del buzón de sugerencias.	Pendiente
6	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Realización de campañas anticorrupción, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y los canales que se ofrecen al ciudadano.	Se encuentra en proceso la elaboración de piezas publicitarias para la campaña anticorrupción y su posterior divulgación.	Anamaria Caicedo / Carlos Vélez	Octubre	Piezas impresas y digitales.	9/09/2021	Si bien desde la OCI se han realizado recomendaciones en los seguimientos al PAAC, por lo cual se iniciaron acciones para la realización de la campaña, se recomienda coordinar con la Dirección General pues corresponde a Planeación el desarrollo del Plan Anticorrupción y por ende, de la campaña de socialización del mismo.	En proceso

Original firmado

**ANAMARIA CAICEDO ORTEGA**  
Subdirectora Corporativa

Original firmado

**ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE**  
Asesora de Control Interno