

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

(PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2021)

Enero 2022

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 segundo 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 julio al 31 de diciembre 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 (...)”.

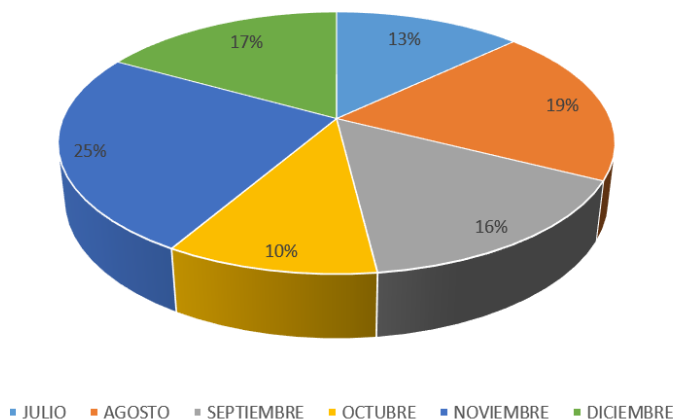
RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Revisada la Matriz de PQRSD del Indetur a partir del 2do semestre de la vigencia 2021, se observa inicialmente que aparece un total de 95 solicitudes, sin embargo, al examinar más detalladamente se nota que de las 95 reportadas, 18 no corresponden a PQRSD, por lo cual, haciendo la respectiva deducción, para el semestre examinado no ingresó el número inicialmente reportado.

Teniendo en cuenta la información anterior recolectada y los reportes de PQRSD del INDETUR, se registraron entonces para el 2do semestre del año 2021, un total de **77 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 del Instituto:

PQRSD RECIBIDAS EN EL 2do SEMESTRE DE 2021		
MES	N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS	PORCENTAJE (%)
JULIO	10	13%
AGOSTO	15	19%
SEPTIEMBRE	12	16%
OCTUBRE	8	10%
NOVIEMBRE	19	25%
DICIEMBRE	13	17%
TOTAL	77	100

PQRSD RECIBIDAS EN EL 2do SEMESTRE DE 2021



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

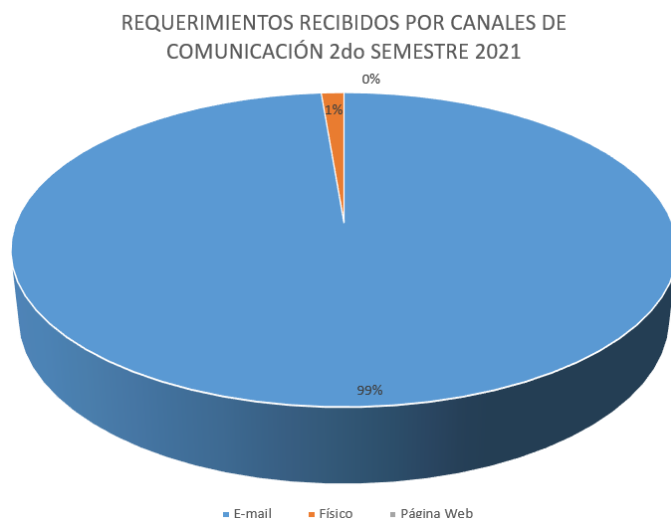
De lo anterior, se observa que en el mes de NOVIEMBRE se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 25 % (19 requerimientos) del total recibido durante el 2do semestre de la vigencia 2021, seguido del mes de AGOSTO con un 19 % (15 requerimientos).

En relación a los requerimientos recibidos durante el 2do 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 2do 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	76	99%
Físico	1	1%
Página Web	0	0%
TOTAL	77	100%



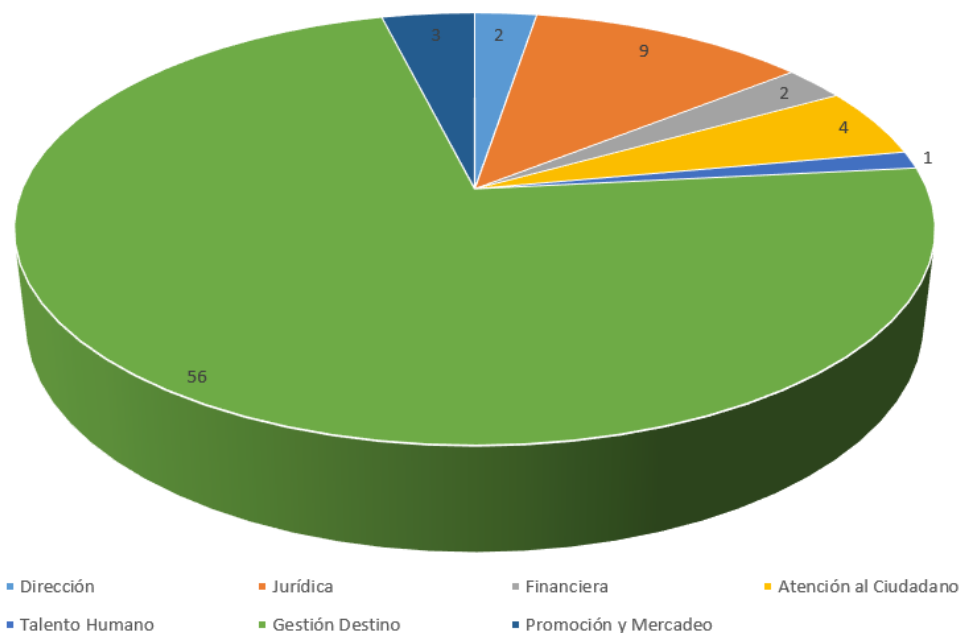
Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

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 99% (76 peticiones), por medio del e-mail institucional, un porcentaje de 0% por el canal de la página Web y un porcentaje de 1% de manera física (1 petición).

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

PROCESO PARA RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTO	PORCENTAJE (%)
Dirección	2	3%
Jurídica	9	12%
Financiera	2	3%
Atención al Ciudadano	4	6%
Talento Humano	1	1%
Gestión Destino	56	73%
Gestión Promoción y Mercadeo	3	4%
TOTAL	77	100%

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS



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

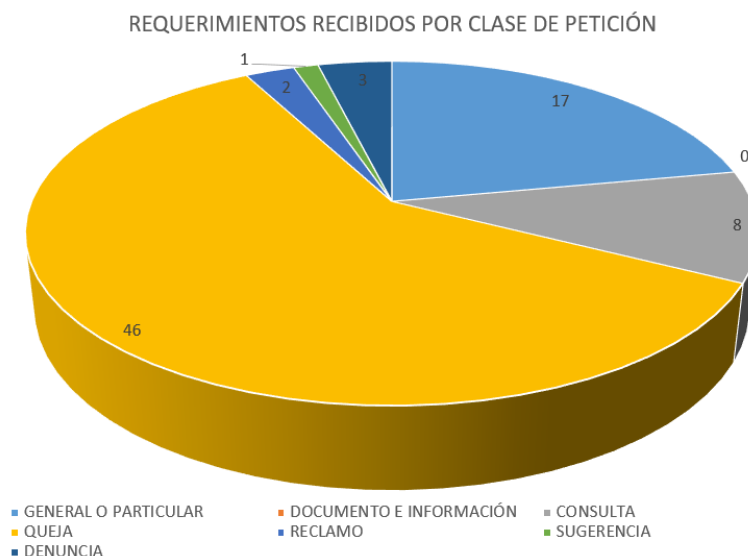
El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR para el 2do semestre del año 2021 recibió a través del proceso de Gestión Integral del Destino el mayor número de requerimientos con un 73%, seguido del proceso del área Jurídica con un 12%.

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.

Cabe anotar, que no se enunciaron aquellos procesos o áreas que no recibieron requerimientos durante el 2do semestre de la vigencia 2021.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	17	22%
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	0	0%
CONSULTA	8	10%
QUEJA	46	60%
RECLAMO	2	3%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	3	4%
TOTAL	77	100%



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

El tipo de requerimiento representativo durante el 2do semestre de la vigencia 2021, fue la Queja con el 60% (46 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de la General o Particular con una participación del 22% (17 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en las solicitudes de Documento e Información.

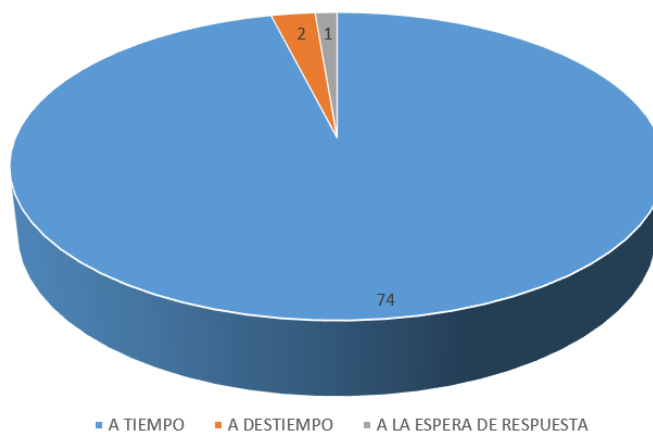
REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS OPORTUNAMENTE.

Una vez revisado el reporte actualizado de la PQRSD de la entidad a corte 31 de DICIEMBRE de 2021, se aprecia que, se presentó un margen del 3% equivalente a dos (2) peticiones y/o requerimientos atendidos a destiempo, frente al total de las setenta y siete (77) peticiones recibidas, lo cual resalta un 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	74	96%
A DESTIEMPO	2	3%
A LA ESPERA DE RESPUESTA	1	1%
TOTAL	77	100%

REQUERIMIENTOS CONTESTADOS EN TÉRMINO



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

CONCLUSIONES

1. Toda la información antes manifestada, corresponde a la reportada por el Área de Atención al Ciudadano, sin embargo, en la revisión de la misma se apreciaron errores en cuanto a que se incorporaron en la Matriz radicados que no eran PQRSD.
2. El INDETUR, durante el 2do semestre del año 2021 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 77 PQRSD, donde la mayoría NO se relacionan con el objetivo misional de la entidad.
3. 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 con un 99% (76), 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.
4. Durante el 2do 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 dos (2) de ellos se respondieron extemporáneamente por el área de Gestión Destino de la entidad.
5. Por otra parte, se notó que en la Matriz de PQRSD durante el segundo semestre, no se empleó en todo momento lo referente a los tiempos de respuesta de acuerdo a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, lo cual se traduce en imprecisión de la información reportada.

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 nuevamente para la vigencia 2022, la socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, con el apoyo de las áreas que se crean necesarias en la intervención del proceso de atención al ciudadano.
2. Se recomienda mayor control por parte del área de atención al ciudadano por los errores encontrados en cuanto a la incorporación en la Matriz, de radicados que no eran PQRSD.
3. Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, se resalta la necesidad de emplear los lineamientos legales en cuanto a los tiempos de respuesta establecidos en la norma mientras se encuentre vigente.
4. En virtud de los resultados, se resalta la necesidad de fortalecer que las respuestas a las PQRSD se den de manera oportuna, 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.
5. Implementación de la herramienta y/o formato faltante para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad, por parte del área responsable.
6. Se recomienda continuar las campañas anticorrupción, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y reforzando los canales que se ofrecen al ciudadano.
7. Dar respuesta a los requerimientos por el correo por el cual fueron recepcionados a efectos de evitar un desconocimiento por parte del solicitante en la recepción del mismo.

Por lo anterior, se hace necesario 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 julio y diciembre 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