



PLAN DE MEJORAMIENTO

CÓDIGO: N/A

FECHA: 03/04/2020

VERSIÓN: 1.0

SEGUIMIENTO A: Informe de PQRSD - 2do 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.

| | | |
|---------------------|---|------|
| CUMPLIDA | 6 | 86% |
| EN PROCESO | 1 | 14% |
| PENDIENTE | 0 | 0% |
| TOTAL OBSERVACIONES | 7 | 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 | 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 creen necesarias en la intervención del proceso de atención al ciudadano. | Se incluyó dentro de la jornada de Reinducción, una nueva socialización del Procedimiento de Tramitación de PQRSD. | Luis Tovar / Anamaria Caicedo | Marzo 2022 | Presentación Jornada de Inducción y Reinducción / Lista de Asistencia | 4/03/2022 | Se va a ejecutar en el mes de marzo la jornada de reinducción donde se incluirá la nueva socialización del procedimiento de PQRSD. | EN PROCESO |
| 2 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | 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. | Se realizará una reunión mensual de Seguimiento y Estandarización al área de Atención al Ciudadano, priorizando todo lo referente a gestión de las PQRSD. | Anamaria Caicedo | Enero 2022 | Acta 001 de Seguimiento y Estandarización de Atención al Ciudadano del 25 de enero de 2022 | 4/03/2022 | Se están realizando reuniones mensuales donde se invita a la OCI para lo cual se suscriben Actas donde se reflejan los avances y compromisos. | CUMPLIDA |
| 3 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | 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. | Se remitió y socializó nuevamente al área de Atención al ciudadano el Decreto 491 de 2020. | Anamaria Caicedo | Enero 2022 | Acta 001 de Seguimiento y Estandarización de Atención al Ciudadano del 25 de enero de 2022 | 4/03/2022 | Se realizó debidamente de parte de la Subdirección Corporativa la socialización del Decreto y se aclararon los elementos necesarios para la no reincidencia de errores en los tiempos de respuesta, favorables para la entidad. | CUMPLIDA |
| 4 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | 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. | El área de Atención al Ciudadano remitirá correos electrónicos de seguimiento de PQRSD próximos a exceder las fechas límite a las áreas técnicas que se encuentren elaborando las respuestas. | Jair Convacho | Enero 2022 | Correos electrónicos de seguimiento previos a los vencimientos / Acta 001 de Seguimiento y Estandarización de Atención al Ciudadano del 25 de enero de 2022 | 4/03/2022 | Desde el área de atención al ciudadano se están remitiendo correos a efectos de generar alerta tempranas y evitar incumplimiento en las respuestas remitidas. | CUMPLIDA |
| 5 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | Implementación de la herramienta y/o formato faltante para el uso del Buzón de Sugerencias de la entidad, por parte del área responsable | Se adicionó dentro del SIGC el formato para uso de buzón de sugerencias. | Luis Tovar | Enero 2022 | Formato implementado / Maestro documental | 4/03/2022 | Desde el mes de enero de la presente vigencia, se implementó el formato para el uso del buzón de sugerencias. | CUMPLIDA |
| 6 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | 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. | Se continúan realizando campañas anticorrupción en las Ferias de la Equidad | Laura Agudelo / Sergio Usma | Enero 2022 | Registro fotográfico | 4/03/2022 | A través de las ferias de la equidad se está realizando la reactivación de la campaña anticorrupción durante la presente vigencia. | CUMPLIDA |
| 7 | Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | 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. | Se acordó que, las respuestas a los PQRSD se remitirán desde el correo electrónico atencionciudadano@indetur.gov.co | Jair Convacho | Enero 2022 | Acta 001 de Seguimiento y Estandarización de Atención al Ciudadano del 25 de enero de 2022 | 4/03/2022 | Se ajustó que las respuestas a los correos se dirijan sólo desde el correo de atención al ciudadano por ser el canal adecuado para estos efectos. | CUMPLIDA |

Original firmado

ANAMARIA CAICEDO ORTEGA
Subdirectora Corporativa

Original firmado

ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE
Asesora de Control Interno