

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

**SEGUIMIENTO A:** Informe de PQRSD - 1er semestre 2022

**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	2	100%
EN PROCESO	0	0%
PENDIENTE	0	0%
<b>TOTAL OBSERVACIONES</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

IDENTIFICACIÓN DEL OBSERVACIONES U OPORTUNIDADES							ACCIONES DE MEJORA			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN - OCI					
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 observó la respuesta extemporánea de un (1) requerimiento, por lo cual, se recomienda que para el 2do semestre se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.	Se remitió correo electrónico a las áreas principales participantes en la tramitación de PQRSD, solicitando y recordando el cumplimiento que deben dar a los tiempos de ley y de forma específica a los establecidos en el Procedimiento de tramitación de PQRSD.	Subdirección Corporativa	Agosto de 2022	Correo electrónico remitido a las áreas principales participantes en la tramitación de PQRSD.	5/08/2022	Se demuestra que se implementaron acciones por parte del Instituto para atender las observaciones y mejorar los tiempos de respuesta de la entidad.	CUMPLIDA
2	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se recomienda nuevamente 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.	Se actualizó el procedimiento de tramitación de PQRSD a la versión 4, incluyendo el lineamiento de copiar los requerimiento a la OCI como control adicional. Dicha modificación e instrucción de cumplimiento del lineamiento se remitió vía correo electrónico al encargado de recibir los requerimientos.	Subdirección Corporativa	Agosto 2022	Procedimiento de tramitación de PQRSD publicado en la intranet. Correo electrónico con lineamiento dirigido al encargado de recibir los requerimientos.	5/08/2022	Se demuestra que se implementaron acciones por parte de la Subdirección Corporativa para atender el lineamiento de copiar los requerimiento a la OCI como control preventivo.	CUMPLIDA

Original firmado

ANAMARIA CAICEDO ORTEGA  
Subdirectora Corporativa

Original firmado

ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE  
Asesora de Control Interno