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

(PERÍODO JULIO A DICIEMBRE 2022)

Enero 2023

Cll. 15 #3-67 Casa Gauthier
Tercer piso oficina 303
atencionalciudadano@indetur.gov.co
Nit: 901.131.788-5
Tel: 0354209600 ext. 1260

# 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 2022.

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 con 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 2022.

## 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 2022.

## 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 (…)”.

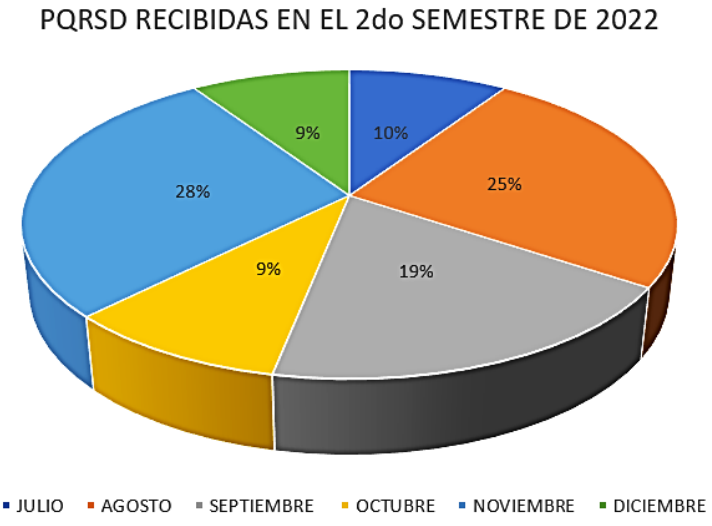
- Ley 2207 de mayo 17 de 2022, “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, por lo cual se deroga el artículo 5 y 6 del mencionado Decreto volviendo a los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para las peticiones.

# RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Revisada la Matriz de PQRSD del Indetur a partir del 2do semestre de la vigencia 2022, se observa inicialmente un registro de 32 solicitudes. Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD del INDETUR, se registraron entonces para la vigencia 2022, un total de 89 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 2022 | | |
|---|---|---|
| MES | N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS | PORCENTAJE (%) |
| JULIO | 3 | 10 |
| AGOSTO | 8 | 25 |
| SEPTIEMBRE | 6 | 19 |
| OCTUBRE | 3 | 9 |
| NOVIEMBRE | 9 | 28 |
| DICIEMBRE | 3 | 9 |
| TOTAL | 32 | 100 |

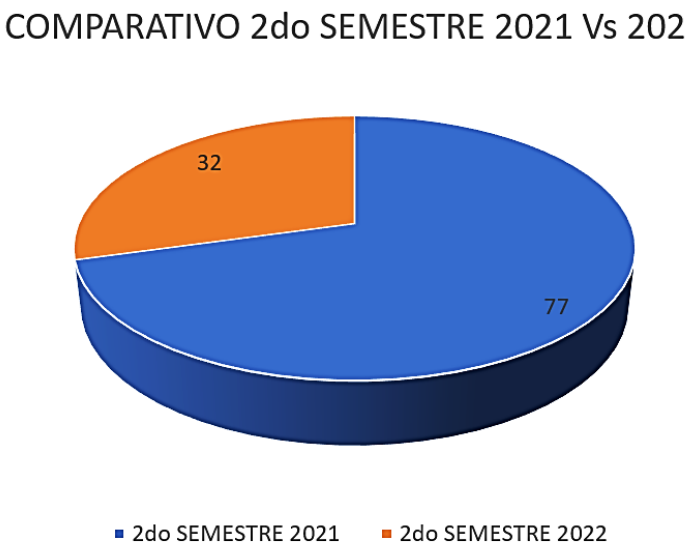



**Fuente:** Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

De lo anterior, se observa que en el mes de NOVIEMBRE se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 28% (9 requerimientos) del total recibido durante el 2do semestre de la vigencia 2022, seguido del mes de AGOSTO con un 25% (8 requerimientos).

En relación con los requerimientos recibidos durante el 2do semestre de la vigencia 2021, se expresa que, haciendo un comparativo se detecta el siguiente resultado:

| | 2do SEMESTRE 2021 | 2do SEMESTRE 2022 | DIFERENCIA |
|---|---|---|---|
| N° DE REQUERIMEINTOS | 77 | 32 | 45 |



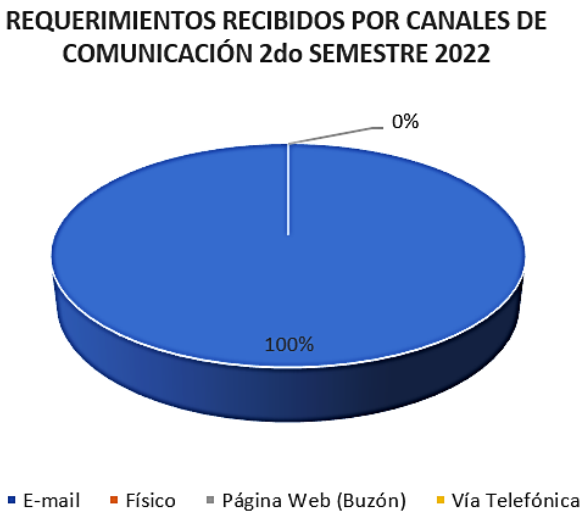

**Fuente:** Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

En consecuencia, durante el 2do semestre de la vigencia 2021 se recibieron más requerimientos con relación al 2do semestre de la vigencia 2022, con una diferencia de 45 solicitudes.

## 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 DE COMUNICACIÓN | N° DE REQUERIMIENTOS | PORCENTAJE (%) |
|---|---|---|
| E-mail | 32 | 100 |
| Físico | 0 | 0 |
| Página Web (Buzón) | 0 | 0 |
| Vía Telefónica | 0 | 0 |
| TOTAL | 32 | 100 |

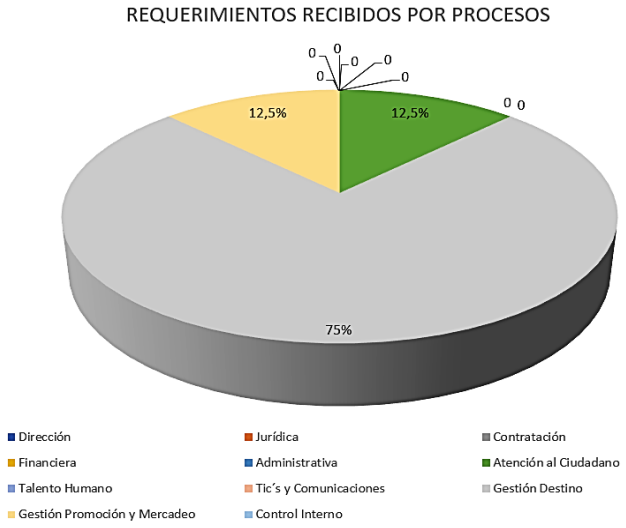



**Fuente:** Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

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% (32 peticiones), por medio del e-mail institucional, un porcentaje de 0% (0 peticiones) por los demás canales de comunicación.

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

| PROCESO PARA RESPUESTA | N° DE REQUERIMIENTO | PORCENTAJE (%) |
|---|---|---|
| Dirección | 0 | 0 |
| Jurídica | 0 | 0 |
| Contratación | 0 | 0 |
| Financiera | 0 | 0 |
| Administrativa | 0 | 0 |
| Atención al Ciudadano | 4 | 12.5 |
| Talento Humano | 0 | 0 |
| Tic´s y Comunicaciones | 0 | 0 |
| Gestión Destino | 24 | 75 |
| Gestión Promoción y Mercadeo | 4 | 12.5 |
| Control Interno | 0 | 0 |
| **TOTAL** | **32** | **100** |




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

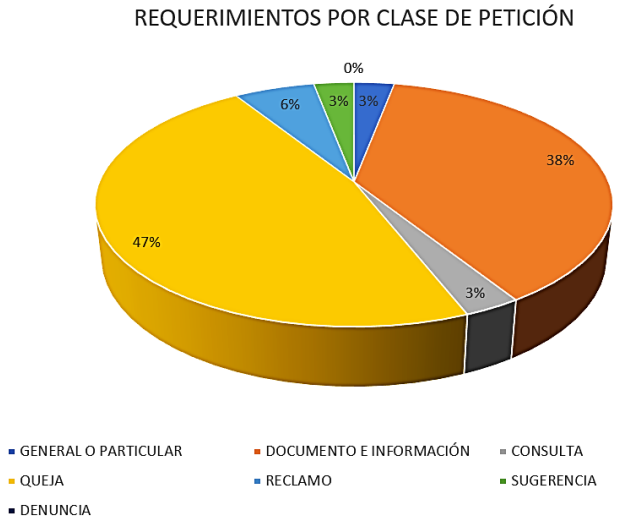
El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR para el 2do semestre del año 2022 recibió a través del proceso de Gestión Integral del Destino el mayor número de requerimientos con un 75%, seguido del proceso del Promoción y Mercadeo con un 12,5% y Atención al Ciudadano con un 12.5%.

De acuerdo con el anterior reporte se observa que el proceso misional de Gestión Integral del Destino continúa siendo 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 se enunciaron aquellos procesos o áreas que no recibieron requerimientos durante el 2do semestre de la vigencia 2022.

## REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

| REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN | | |
|---|---|---|
| TIPO DE SOLICITUD | N° DE REQUERIMIENTOS | PORCENTAJE (%) |
| GENERAL O PARTICULAR | 1 | 3 |
| DOCUMENTO E INFORMACIÓN | 12 | 38 |
| CONSULTA | 1 | 3 |
| QUEJA | 15 | 47 |
| RECLAMO | 2 | 6 |
| SUGERENCIA | 1 | 3 |
| DENUNCIA | 0 | 0 |
| TOTAL | 32 | 100 |




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

El tipo de requerimiento representativo durante el 2do semestre de la vigencia 2022, fue la Queja con un 47% (15 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de Documento e información con una participación del 38% (12 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en la Denuncia.

## REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS OPORTUNAMENTE.

Una vez revisado el reporte actualizado de la PQRSD de la entidad a corte 31 de DICIEMBRE del 2do semestre de la vigencia 2022, se aprecia que, se presentó un 100% de requerimientos atendidos a tiempo, por lo que se denota una mejora en la entidad frente a los períodos anteriores, lo cual resalta el trabajo del personal en la prevención del 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, que para este caso el nivel de riesgo es nulo.

| TERMINO DE RESPUESTA | N° DE REQUERIMIENTOS | PORCENTAJE (%) |
|---|---|---|
| A TIEMPO | 32 | 100 |
| A DESTIEMPO | 1 | 0 |
| TOTAL | 32 | 100 |

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

## CONCLUSIONES

Con el fin de continuar con la mejorar de 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 conclusiones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. El INDETUR, durante el 2do semestre del año 2022 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 32 PQRSD, donde la mayoría NO 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 con un 100% (32), por lo que en la actualidad se observa un porcentaje nulo frente a los demás canales. 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 2do semestre de la vigencia 2022, de acuerdo con los tiempos establecidos por ley y teniendo en cuenta el Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, se dio respuesta oportuna a todos los requerimientos recibidos en la entidad, por tanto, se resalta un perfeccionamiento ostensible y un fortalecimiento de las respuestas a las PQRSD de manera oportuna, en aras de minimizar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico. Lo anterior, en virtud la NO presentación de contestaciones fuera del término legal.

4. Se atendió por parte del área de Talento Humano la recomendación de realizar la socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, para lo cual se recomienda realizar una nueva capacitación para la vigencia 2023.

5. Se continúa atendiendo la recomendación de realizar 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.

6. 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. Se atendió la recomendación de reportar a 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.

Por lo anterior, NO se hace necesario elaborar un plan de mejoramiento que dé solución a las observaciones realizadas en este informe.

Finalmente, el presente informe deja establecido el Registro Público de Peticiones comprendido entre julio y diciembre del año 2022, 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