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

(PERÍODO ENERO A JUNIO 2023)

Julio 2023

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 ***primer*** semestre de la vigencia 2023.

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 2023.

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 enero al 30 de junio de 2023.

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 (…)”.

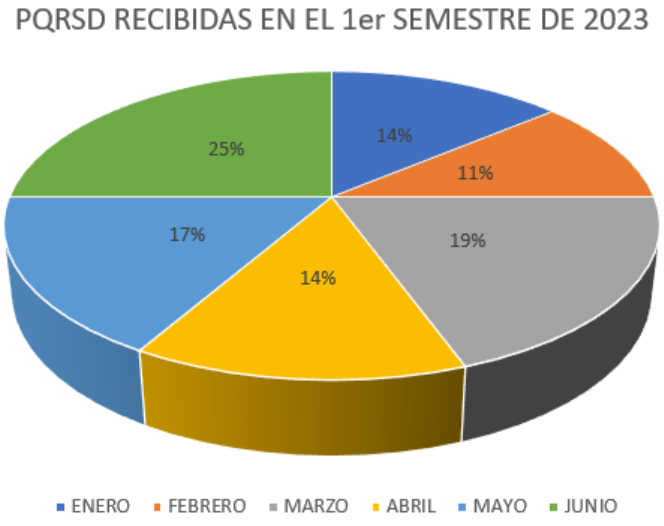
- Ley 2207 de mayo 17 de 2022, “Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”, proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, por lo cual se deroga el artículo 5 y 6 del mencionado Decreto volviendo 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 1er semestre de la vigencia 2023, se observa inicialmente un registro de 36 solicitudes. Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes de PQRSD del INDETUR, se registraron entonces para el 1er semestre del año 2023, un total de 35 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 1er SEMESTRE DE 2023		
MES	N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS	PORCENTAJE (%)
ENERO	5	14
FEBRERO	4	11
MARZO	7	19
ABRIL	5	14
MAYO	6	17
JUNIO	9	25
TOTAL	**36**	**100**

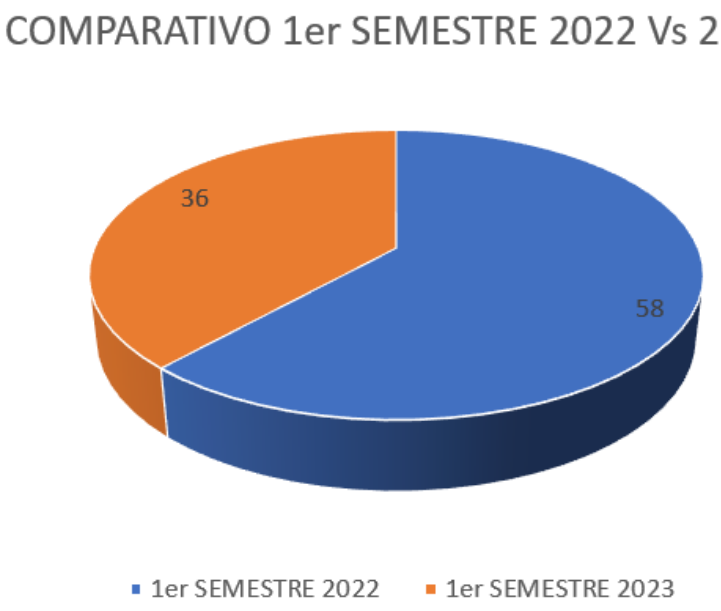


Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

De lo anterior, se observa que en el mes de JUNIO se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 25% (9 requerimientos) del total recibido durante el 1er semestre de la vigencia 2023, seguido del mes de MARZO con un 19% (7 requerimientos).

En relación con los requerimientos recibidos durante el 1er semestre de la vigencia 2022, se expresa que, haciendo un comparativo se detecta el siguiente resultado:

	1er SEMESTRE 2022	1er SEMESTRE 2023	DIFERENCIA
N° DE REQUERIMEINTOS	58	36	22



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

En consecuencia, durante el 1er semestre de la vigencia 2022 se recibieron más requerimientos con relación al 1er semestre de la vigencia 2023, con una diferencia de 22 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.

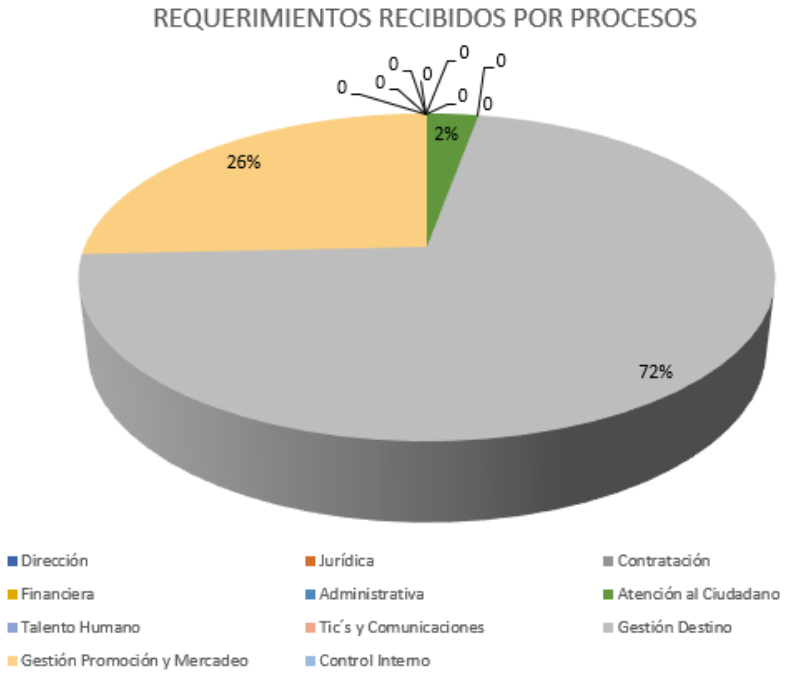
CANAL DE COMUNICACIÓN	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
E-mail	36	100
Físico	0	0
Página Web (Buzón)	0	0
Vía Telefónica	0	0
TOTAL	36	100

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% (36 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	1	2
Talento Humano	0	0
Tic´s y Comunicaciones	0	0
Gestión Destino	26	72
Gestión Promoción y Mercadeo	9	26
Control Interno	0	0
TOTAL	**36**	**100**



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

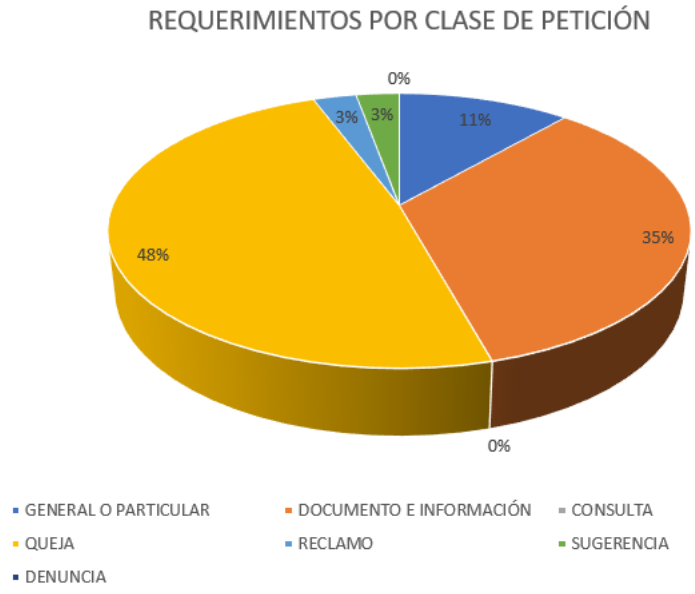
El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR para el 1er semestre del año 2023 recibió a través del proceso de Gestión Integral del Destino el mayor número de requerimientos con un 72%, seguido del proceso del Promoción y Mercadeo con un 26% y Atención al Ciudadano con un 2%.

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 1er semestre de la vigencia 2023.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	4	11
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	13	35
CONSULTA	0	0
QUEJA	17	48
RECLAMO	1	3
SUGERENCIA	1	3
DENUNCIA	0	0
TOTAL	36	100



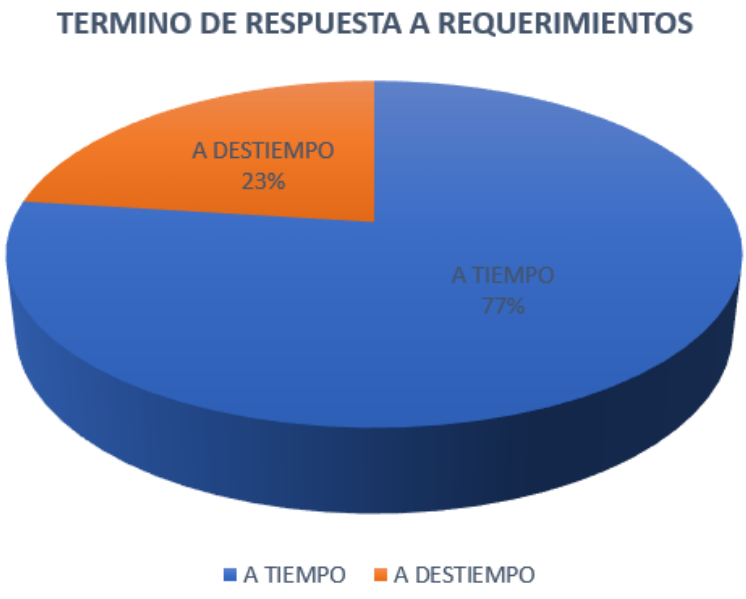
Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano.

El tipo de requerimiento representativo durante el 1er semestre de la vigencia 2023, fue la Queja con un 48% (17 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de Documento e información con una participación del 35% (13 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en la Denuncia y Consulta.

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS OPORTUNAMENTE.

Una vez revisado el reporte actualizado de la PQRSD de la entidad a corte 30 de JUNIO del 1er semestre de la vigencia 2023, se aprecia que, se presentó un 77% (27 requerimientos) atendidos a tiempo y un 23% (9 requerimientos) atendidos a destiempo, frente al total de las treinta y seis (65) peticiones recibidas, por lo que se denota 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.

TERMINO DE RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
A TIEMPO	27	77
A DESTIEMPO	9	23
TOTAL	36	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 1er semestre del año 2023 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 36 PQRSD, donde varios de ellos 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% (36), 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 1er semestre de la vigencia 2023, de acuerdo con 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 nueve (9) de ellos se respondieron extemporáneamente por el área de Gestión Destino de la entidad.

4. En consecuencia, se aprecia una desmejora del proceso en comparación con el desarrollo presentado durante la vigencia 2022.

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. En virtud de los resultados, se resalta la desmejora en el fortalecimiento de las respuestas a las PQRSD de manera oportuna, lo cual contradice la mejora continua de la entidad, 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. En consecuencia, se observó la respuesta extemporánea de nueve (9) requerimientos, por lo cual, ***se recomienda*** que para el 2do semestre se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.

2. ***Se recomienda*** al área de Talento Humano realizar nueva socialización del Procedimiento para la Tramitación de PQRSD, a efectos de establecer nuevos lineamientos de control para evitar las contestaciones a destiempo.

3. Retomar las campañas anticorrupción en la vigencia 2023, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y reforzando los canales que se ofrecen al ciudadano, por lo cual ***se recomienda*** continuar la práctica de la vigencia anterior.

4. ***Se recomienda*** que el responsable de recibir los requerimientos envíe al correo de la Oficina de Control Interno, el informe de los derechos de petición próximos a vencer, cuando sea el caso, 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.

5. ***Se recomienda*** que desde el área de atención al ciudadano se remitan notificaciones preventivas a las diferentes áreas al momento de presentarse el riesgo de vencimiento en los términos de respuesta de los requerimientos.

6. Así mismo, ***se recomienda*** que el área de atención al ciudadano tenga mayor control ya que fueron muchos los errores encontrados en la matriz, referente a la sumatoria en los tiempos de respuesta pues se hallaron una serie de faltas que no se venían presentando en la vigencia anterior, y que dichos errores implican que las respuestas se presenten en los tiempos no correspondientes.

7. Finalmente ***se recomienda*** asignar un supervisor al contratista que realiza las recepciones y maneja la matriz de PQRSD, para evitar las inconsistencias observadas.

En mérito de lo expuesto, 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, a más tardar dentro de los 15 días hábiles siguientes a la presentación del presente informe.

Por último, el presente informe deja establecido el Registro Público de Peticiones comprendido entre enero y junio del año 2023, 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