SANTA MARTA El cambio es imparable / INSTITUTO DE TURISMO DE SANTA MARTA	**PLAN DE MEJORAMIENTO**	**CÓDIGO: N/A** **FECHA: 03/04/2020** **VERSIÓN: 1.0**

SEGUIMIENTO A:	Informe de PQRSD - 1er semestre 2023
OBJETIVO:	Presentar las acciones implementadas por el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, para mejorar la eficiencia enla respuesta de los PQRSD, como un pilar estratégico para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo y de la Ley.

CUMPLIDA	0	0%
EN PROCESO	1	20%
PENDIENTE	4	80%
TOTAL OBSERVACIONES	**5**	**100%**

IDENTIFICACIÓN DEL OBSERVACIONES U OPORTUNIDADES									**ACCIONES DE MEJORA**			**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN - OCI**			
No.	**PROCESO**	**SEGUIMIENTO A:**		**SOLICITADO POR:**	**Incluída 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 / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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 ocho (8) requerimientos, por lo cual, se recomienda que para el 2do semestre se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.	Dar respueta oportuna a los requerimientos para establecer de esta manera mayor control sobre el proceso por parte del área responsable y así evitar consecuencias jurídicas contra la entidad.	Gestión Destino	Permanente	Registro de respuestas a los PQRSD por parte del área responsable.	15/09/2023	Si bien la entidad, tomó correctivos para tratar de garantizar mayor efectividad en el cumplimiento de las fechas de respuesta de las PQRSD, tales resultados se podrán evidenciar en el siguiente informe semestral de PQRSD. Lo anterior a efectos de evitar futuras acciones judiciales en contra del Instituto.	PENDIENTE
2	Atención al Ciudadano / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Oficina de Control Interno	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.	Socializar nuevamente el procedimiento de PQRSD del Instituto.	Talento Humano	Sin definir	Registro de la Capacitación debidamente ejecutada.	15/09/2023	Se recomienda la socialización del procedimiento PQRSD con el personal del Instituto a efectos de avanzar en la mejora continua los procesos.	PENDIENTE
3	Atención al Ciudadano / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Oficina de Control Interno	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.	Se encuentra en proceso la elaboración de piezas publicitarias para la campaña anticorrupción y su posterior divulgación.	Adminsitrativa	2024	Flyers de la campaña y evidencias de su divulgación.	15/09/2023	Si bien desde la OCI se han realizado recomendaciones en los seguimientos al PAAC, por lo cual se iniciaron acciones para la realización de la campaña, se recomienda coordinar con la Dirección General pues corresponde a Planeación el desarrollo del Plan Anticorrupción y por ende, de la campaña de socialización del mismo.	PENDIENTE
4	Atención al Ciudadano / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Oficina de Control Interno	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.	Remisión a la OCI copia de los requerimientos para su seguimiento preventivo.	Atención al Ciudadano	Permanente	Correo con copia del requerimeinto.	15/09/2023	Remisión oportuna de los correos electrónicos de los requerimientos a efectos de poder realizar mayor seguimiento a los mismos.	EN PROCESO
5	Atención al Ciudadano / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Finalmente 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.	Remisión oportuna de alertas de vencimiento cuando sea el caso.	Atención al Ciudadano	Permanente	Correo con informe de alertas.	15/09/2023	Remitir oportunamente informe de alertas para evitar futuros vencimientos en los requirientos.	PENDIENTE

Original firmado

MARCELINO KADAVID RADA

Director General

Original firmado

DENISA CORTÉS

Apoyo Atención al Ciudadano

Original firmado

ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE

Asesora de Control Interno