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

(PERÍODO ENERO A JUNIO 2024)

Julio 2024

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 2024.

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 2024.

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 2024.

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 (…)".

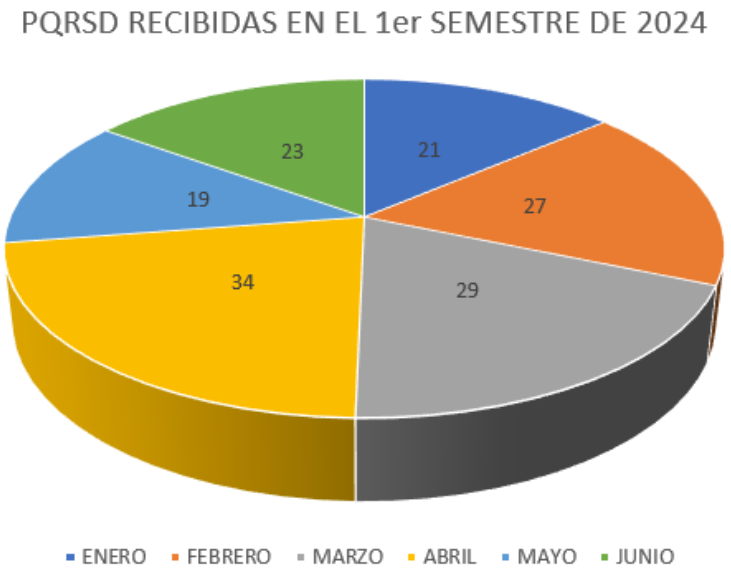
- Ley 2207 de mayo 17 de 2022, "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020", proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, por lo cual se deroga el artículo 5 y 6 del mencionado Decreto volviendo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

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Teniendo en cuenta la información recolectada y los reportes que arrojan la matriz de PQRSD del INDETUR, se observa que se registraron para el 1er semestre del año 2024, un total de **153 requerimientos** 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 2024		
MES	**N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS**	**PORCENTAJE (%)**
ENERO	21	14
FEBRERO	27	18
MARZO	29	19
ABRIL	34	22
MAYO	19	12
JUNIO	23	15
TOTAL	**153**	**100**

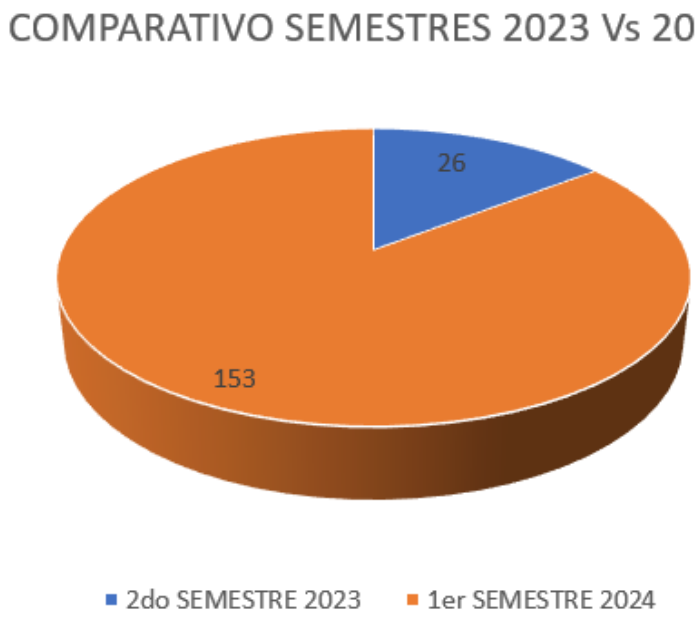


Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

De lo anterior, se observa que en el mes de ABRIL se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 22% (34 requerimientos) del total recibido durante el 1er semestre de la vigencia 2024, seguido del mes de MARZO con un 19% (29 requerimientos).

En relación con los requerimientos recibidos durante el 2do semestre de la vigencia 2023 y 1er semestre de la vigencia 2024, se expresa que, haciendo un comparativo se detecta el siguiente resultado:

	2do SEMESTRE 2023	1er SEMESTRE 2024	DIFERENCIA
N° DE REQUERIMEINTOS	26	153	147



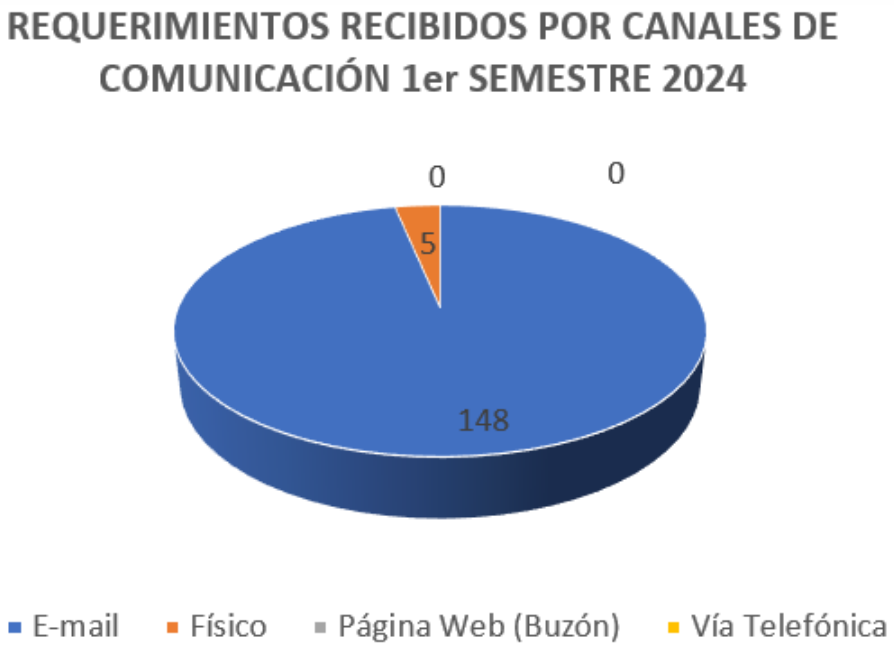
Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

En consecuencia, durante el 1er semestre de la vigencia 2024 se recibieron más requerimientos con relación al 2do semestre de la vigencia 2023, con una diferencia de 147 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	148	97
Físico	5	3
Página Web (Buzón)	0	0
Vía Telefónica	0	0
TOTAL	153	100

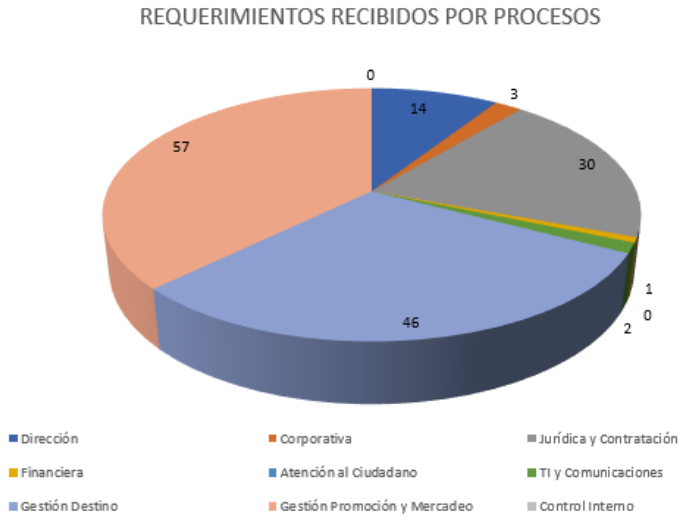


Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

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 97% (148 peticiones), por medio del e-mail institucional, seguido del medio físico con un 3% (5 solicitudes) y un porcentaje de 0% (0 peticiones) para los demás canales de comunicación.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR PROCESOS

PROCESO PARA RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTO	PORCENTAJE (%)
Dirección	14	9
Corporativa	3	2
Jurídica y Contratación	30	20
Financiera	1	1
Atención al Ciudadano	0	0
TI y Comunicaciones	2	1
Gestión Destino	46	30
Gestión Promoción y Mercadeo	57	37
Control Interno	0	0
TOTAL	**153**	**100**



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

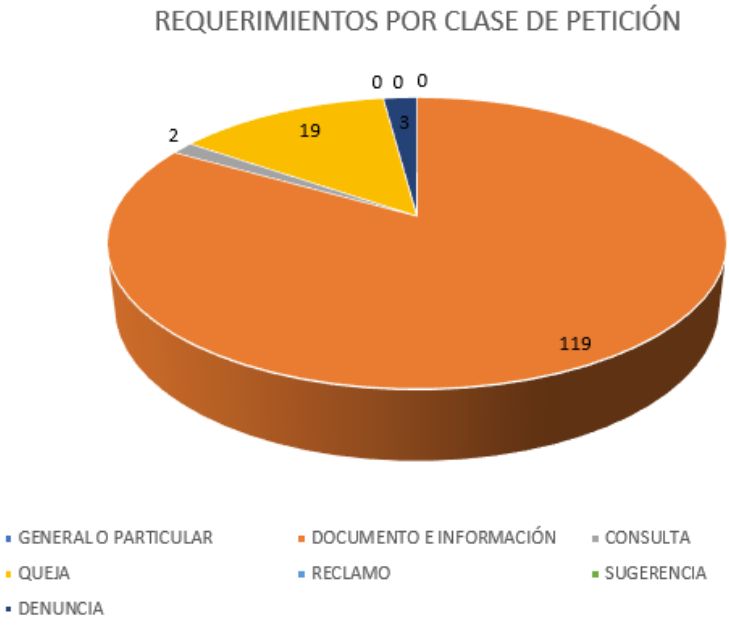
El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR para el 1er semestre del año 2024 recibió a través del proceso de Gestión de Promoción y Mercadeo el mayor número de requerimientos con un 37%, seguido del proceso de Gestión Integral del Destino con un 30% y Jurídica y Contratación con un 20%.

De acuerdo con el anterior reporte se observa que el proceso misional de Gestión de Promoción y Mercadeo y Gestión Integral del Destino son los más representativos 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 2024, para no desatender su existencia.

REQUERIMIENTOS RECIBIDOS POR CLASE DE PETICIÓN

REQUERIMIENTOS POR CLASE DE PETICIÓN		
TIPO DE SOLICITUD	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
GENERAL O PARTICULAR	0	0
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	119	78
CONSULTA	2	1
QUEJA	19	12
RECLAMO	0	0
SUGERENCIA	0	0
DENUNCIA	3	2
TUTELA	10	7
TOTAL	153	100



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

El tipo de requerimiento representativo durante el 1er semestre de la vigencia 2024, fue la *Documento e Información* con un 78% (119 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de *Queja* con una participación del 12% (19 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en la General o particular, Reclamo y Sugerencia.

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 2024, se aprecia que, se presentó un 59% (90 requerimientos) atendidos a tiempo y un 41% (63 requerimientos) atendidos a destiempo, frente al total de ciento cincuenta y tres (153) PQRSD recibidos, por lo que se denota un grado alto 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 en los términos establecidos por la ley.

TERMINO DE RESPUESTA	N° DE REQUERIMIENTOS	PORCENTAJE (%)
A TIEMPO	90	59
A DESTIEMPO	63	41
TOTAL	153	100

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

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 2024 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 153 PQRSD, donde muchas de ellas 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 97% (148), por lo que en la actualidad se observa un porcentaje bajo en cuanto al medio físico y 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 2024, 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 un gran número de ellos se respondió extemporáneamente por parte del área de Gestión de Promoción y Mercadeo y Gestión Integral del Destino de la entidad.

4. En consecuencia, se aprecia una gran desmejora del proceso en comparación con el balance presentado durante la vigencia 2023, en cuanto a las respuestas extemporáneas y demás aspectos.

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 - OCI, realiza las siguientes recomendaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos en la vigencia 2024:

1. En virtud de los resultados, se resalta la mejora en el fortalecimiento de las respuestas a las PQRSD de manera oportuna, lo cual se traduce en 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. Lo anterior debido a que se observaron sesenta y tres (63) respuestas extemporáneas, por lo cual, ***se recomienda*** que para la siguiente vigencia se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.

2. ***Se recomienda*** nuevamente que desde el área de atención al ciudadano se remitan notificaciones preventivas y/o alertas a las diferentes áreas al momento de presentarse el riesgo de vencimiento en los términos de respuesta de los requerimientos y que envíe copia al correo de la Oficina de Control Interno, sobre 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.

3. ***Se recomienda*** ajustar nuevamente la matriz pues aún presenta imprecisiones en la información reportada ya que se evidencia:

    - Que se han catalogado ***clases de petición*** de manera errada pues se enunciaron algunas como denuncia por lo cual se recomienda revisar bien ya que las denuncias son *Manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.* De lo contrario se tratarían de quejas sin importar como lo enunció el usuario.

    - Fallas en la asignación de la ***oficina responsable*** pues hay duplicidad referente a la oficina de promoción y mercadeo y falta incorporar la oficina de control interno

- La columna ***trasladado a*** se encuentra mal diligenciada pues eso se refiere no a la oficina interna lo cual ya se encuentra sino a la destinación final del requerimiento es decir o el peticionario u otra oficina en razón de su competencia, entre otros.

- La columna de ***correo electrónico*** también se encuentra mal diligenciada pues se encuentra en su mayoría llena de nombres y pues solo debe llevar correos cuando se tengan y de lo contrario llevaría un indicador de que no se tiene correo.

- Se observa que a las tutelas se les colocó a todas 10 días y es sabido por disposición legal que 10 días sólo es el término máximo, pero que el término que debe consignarse en la columna, es el que establezca la autoridad judicial correspondiente.

4. ***Se recomienda*** a la Subdirección Corporativa / 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, con el personal involucrado.

5. ***Se recomienda*** retomar las campañas anticorrupción en la vigencia 2024, dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y reforzando los canales que se ofrecen al ciudadano, en virtud de que no se realizó en forma debida durante la vigencia 2023 y no se ha realizado en lo que va transcurrido de la vigencia 2024.

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 Oficina de Control Interno - 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 2024, 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.

ALEJANDRA GÓMEZ B.
Asesora de Control Interno INDETUR