

 	PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: N/A FECHA: 03/04/2020 VERSIÓN: 1.0
---	-----------------------------	---

SEGUIMIENTO A: Informe de PQRSD - 2do semestre 2023.

CUMPLIDA	0	0%
EN PROCESO	0	0%
PENDIENTE	5	100%
TOTAL OBSERVACIONES	5	100%

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.

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 / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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. Sin embargo, se observó sólo una (1) respuesta extemporánea, por lo cual, se recomienda que para la siguiente vigencia se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.	Dar respuesta 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 de Promoción y Mercadeo	Permanente	Registro de respuestas a los PQRSD por parte del área responsable.	26/01/2024	Si bien la entidad, tomó correctivos para tratar de garantizar mayor efectividad en el cumplimiento de las fechas de respuesta de las PQRSD, los resultados mostraron una mejora parcial pues aún se presentó una contestación a destiempo. Se espera para la vigencia 2024, una mejora total en los tiempos de respuesta a efectos de evitar futuras acciones judiciales en contra del Instituto.	Pendiente
2	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	26/01/2024	Se recomienda nuevamente la socialización del procedimiento PQRSD con el personal del Instituto a efectos de avanzar en la mejora continua los procesos para la vigencia 2024, ya que se viene requiriendo desde el plan de mejoramiento precedente.	Pendiente
3	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Se encuentra en proceso la elaboración de piezas publicitarias para la campaña anticorrupción y su posterior divulgación.	Administrativa	Sin definir	Flyers de la campaña y evidencias de su divulgación.	26/01/2024	Si bien desde la OCI se han realizado recomendaciones en los seguimientos al PAAC, y en el plan de mejoramiento precedente, 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 y durante la vigencia 2023 no se realizaron.	Pendiente
4	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Remisión a la OCI copia de los requerimientos para su seguimiento preventivo.	Atención al Ciudadano	Permanente	Correo con informe de alertas	26/01/2024	Si bien se ha venido recomendando desde los informes anteriores, a la fecha no se logra por parte del área el cumplimiento de la remisión oportuna de los correos electrónicos de los requerimientos a efectos de poder realizar mayor seguimiento a los mismos, por lo que se espera una mejora para la vigencia 2024.	Pendiente
5	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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 oportuna de alertas de vencimiento cuando sea el caso.	Atención al Ciudadano	Permanente	Correo con informe de alertas.	26/01/2024	Si bien se ha venido recomendando desde los informes anteriores, a la fecha no se logra por parte del área remitir oportunamente informe de alertas para evitar futuros vencimientos en los requerimientos, por lo que se espera una mejora para la vigencia 2024..	Pendiente

JOSE DOMIGO DÁVILA MORALES
Director General

JORGE ENRIQUE MOLINA
Apoyo Atención al Ciudadano

ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE
Asesora de Control Interno