

SEGUIMIENTO A: Informe de PQRSD - 1er semestre 2024.

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.

CUMPLIDA	2	40%
EN PROCESO	3	60%
PENDIENTE	0	0%
TOTAL OBSERVACIONES	5	100%

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	X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se observaron sesenta y tres (63) respuestas extemporáneas, por lo cual, se recomienda que para la siguiente periodo se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal.	Si bien se encontraron peticiones con respuestas extemporáneas, se realizó la actualización de la plantilla de ingresos de PQRSD donde se automatizaron las fechas de respuestas con indicadores de días y semáforos para saber los vencimientos de las peticiones recibidas. Del mismo modo nos reunimos con las diferentes direcciones con el fin de tomar las medidas necesarias para cumplir con las respuestas necesarias.	Líderes responsables de atender los requerimientos.	Permanente	Matriz de PQRSD y Acta de reunión.	22/08/2024	Se demuestra que se están implementando acciones por parte del Instituto para atender las observaciones y mejorar los tiempos de respuesta de la entidad.	En proceso
2	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección	X	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 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.	Con la actualización de la matriz de ingresos de las PQRSD, se estableció que al momento de darle traslado a las peticiones se indicará las fechas de vencimiento, para dar las respuestas a tiempo. Del mismo modo, se estable el sistema de recordatorio o alertas, 3 días antes del vencimiento de las peticiones.	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa	Permanente	Matriz de PQRSD y Correos de alertas.	22/08/2024	Se demuestra que se están implementando acciones por parte de Atención al ciudadano para atender el lineamiento de copiar los requerimiento y/o alertas a la OCI como control preventivo.	En proceso
3	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección	X	X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se recomienda ajustar nuevamente la matriz pues aún presenta imprecisiones en la información reportada ya que se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	Se ajustó la Matriz de PQRSD a fin de atender las observaciones resultantes del Informe semestral y se dará adecuado diligenciamiento.	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa	02/08/2024	Matriz de PQRSD	22/08/2024	Se demuestra que se implementaron acciones por parte del Instituto para atender las observaciones y mejorar la matriz de PQRSD de la entidad.	Cumplida
4	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección	X	X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	Se socializó con las diferentes áreas la importancia de las respuestas y procedimiento de las PQRSD del Instituto.	Talento Humano / Subdirección Corporativa /	14/08/2024	Acta de reunión y listado de asistencia.	22/08/2024	Se atendieron las recomendaciones y se realizó la socialización con los líderes de las diferentes áreas sobre el procedimiento de PQRSD.	Cumplida
5	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección	X	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 y no se ha realizado en lo que va transcurrido de la vigencia 2024.	Se encuentra en proceso la elaboración de piezas publicitarias, videos, etc., para el desarrollo de la campaña anticorrupción y su posterior divulgación.	Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa	30/09/2024	Piezas publicitarias, video, etc.	22/08/2024	Se inició la articulación para el desarrollo y puesta en marcha de la campaña anticorrupción de la entidad.	En proceso

CARLOS ANDRÉS PÁEZ
Subdirector Corporativo

VALERIA CEBALLOS
Apoyo Atención al Ciudadano

ALEJANDRA GÓMEZ B.
Asesora de Control Interno