| | | |
|---|---|---|
| ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico / INSTITUTO DE TURISMO DE SANTA MARTA | **PLAN DE MEJORAMIENTO** | **CÓDIGO: N/A**<br>**FECHA: 03/04/2021**<br>**VERSIÓN: 1.0** |

| | |
|---|---|
| **SEGUIMIENTO A:** | Informe de PQRSD - 2do semestre 2024. |
| **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** | 1 | 50% |
| **EN PROCESO** | 1 | 50% |
| **PENDIENTE** | 0 | 0% |
| **TOTAL OBSERVACIONES** | **2** | **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 / Corporativa / Dirección | | X | Oficina de Control Interno | X | | Plan Anual de Auditoría | Se observaron veintidós (22) respuestas extemporáneas, por lo cual, ***se recomienda*** que, para la siguiente vigencia se evite la presentación de contestaciones fuera del término legal. | Si bien se encontraron peticiones con respuestas extemporaneas, se reforzó el envío de alertas de PQRSD próximas a vencer, a efecto de apoyar a las diferentes direcciones para cumplir con los tiempos de respuetas y de esta manera evitar la extemporaneidad que se viene presentando. | Líderes responsables de atender los requerimientos. | Permanente | Matriz de PQRSD | 21/02/2025 | 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 la siguiente vigencia. | En proceso |
| 2 | Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección | | 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 ya que los intentados durante el segundo semestre no arrojaron mayores resultados. | Se socializó nuevamente con las diferentes áreas involucradas, la importancia de las respuestas y procedimiento de las PQRSD del Instituto para evitar las contestaciones a destiempo. | Talento Humano / Subdirección Corporativa / | 14/02/2025 | Acta de reunión | 21/02/204 | Se atendieron las recomendaciones y se realizó nueva socilización con los líderes de las diferentes áreas sobre el procedimiento de PQRSD. | Cumplida |

**CARLOS ANDRÉS PÁEZ**
Subdirector Corporativo

**ALEJANDRA GÓMEZ B.**
Asesora de Control Interno