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

(PERÍODO ENERO A JUNIO 2025)

Julio 2025

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 2025.

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 2025, obtenida formalmente del Área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa por lo que, cualquier imprecisión, inexactitud o falta de veracidad en la misma, corresponde al suministro de la información recibida y es responsabilidad exclusiva del área en mención.

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 2025.

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 (…)".

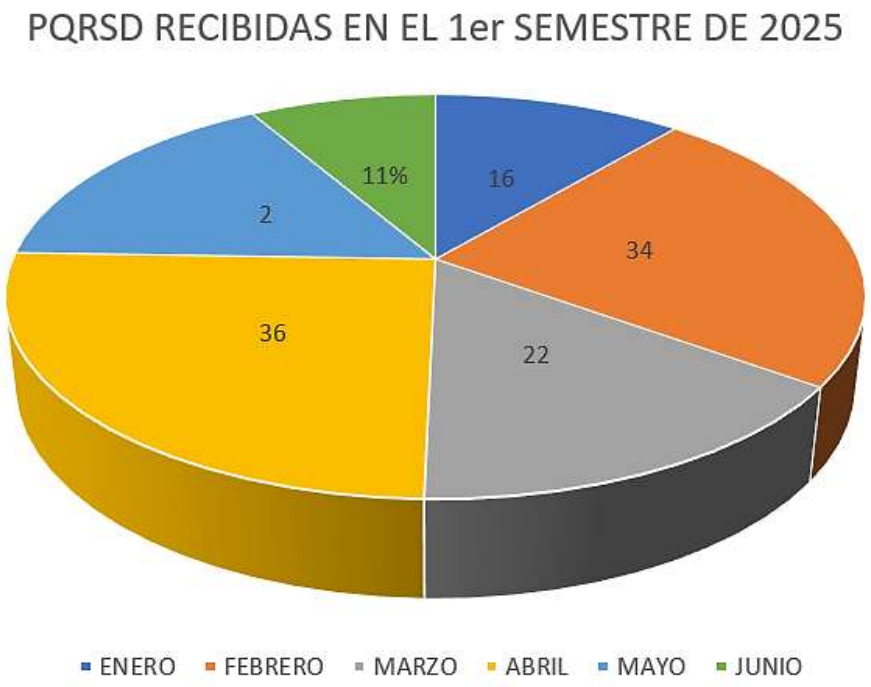
- Ley 2207 de mayo 17 de 2022, "Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020", proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19, por lo cual se derogó el artículo 5 y 6 del mencionado Decreto volviendo 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 2025, un total de **143 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 2025		
MES	**N° DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS**	**PORCENTAJE (%)**
ENERO	16	11
FEBRERO	34	24
MARZO	22	15
ABRIL	36	25
MAYO	23	16
JUNIO	12	9
TOTAL	**143**	**100**

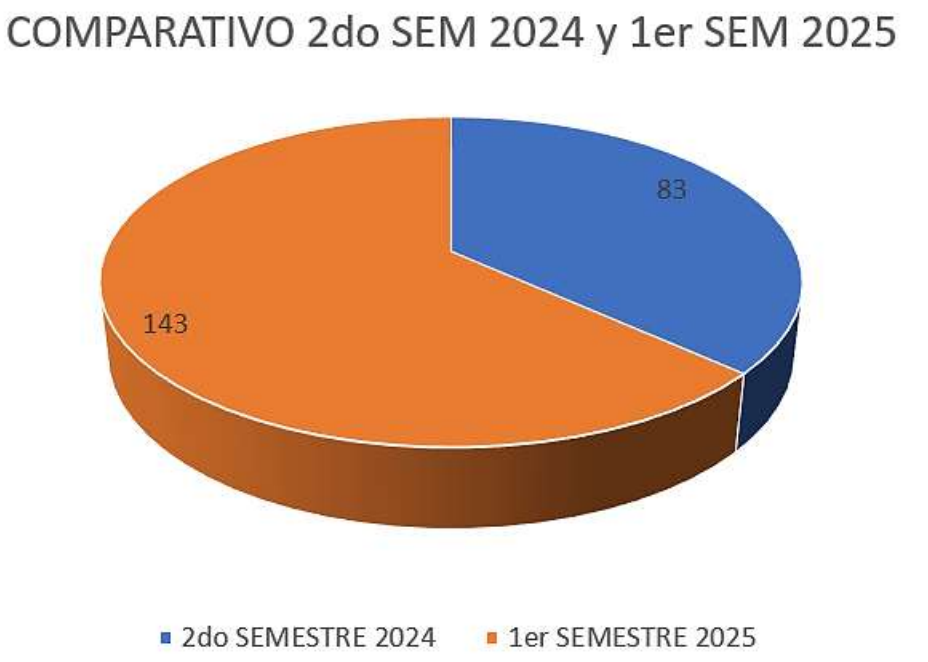


Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

De lo anterior, se observa que en el mes de ABRIL se recibió la mayor cantidad de requerimientos, equivalentes a un 25% (36 requerimientos) del total recibido durante el 1er semestre de la vigencia 2025, seguido del mes de FEBRERO con un 24% (34 requerimientos).

En relación con los requerimientos recibidos durante el 2do semestre de la vigencia 2024 y 1er semestre de la vigencia 2025, se expresa que, haciendo un comparativo se detecta el siguiente resultado:

	2do SEMESTRE 2024	1er SEMESTRE 2025	DIFERENCIA
N° DE REQUERIMEINTOS	83	143	60



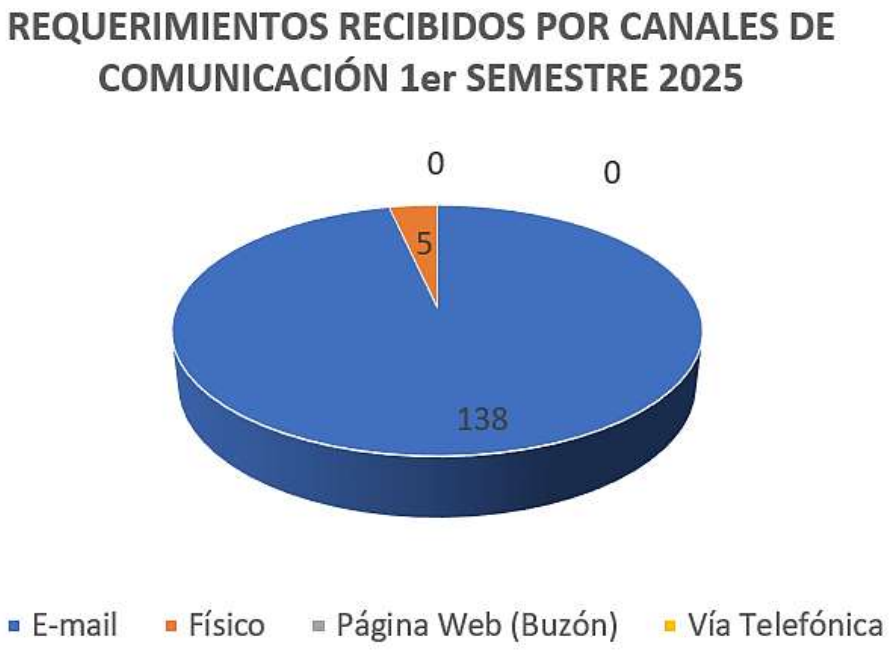
Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

En consecuencia, durante el 2do semestre de la vigencia 2024 se recibieron menos requerimientos con relación al 1er semestre de la vigencia 2025, con una diferencia de 60 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	138	97
Físico	5	3
Página Web (Buzón)	0	0
Vía Telefónica	0	0
TOTAL	143	100

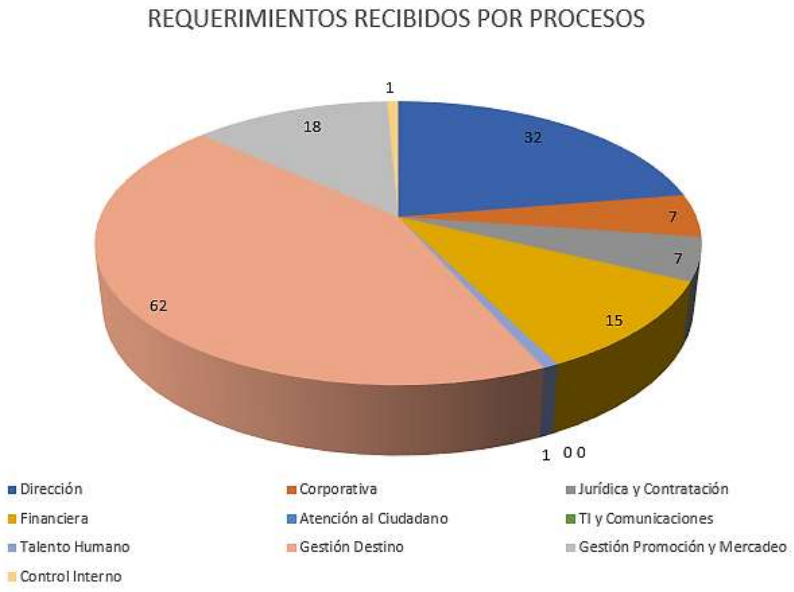


Fuente: Reporte generado a través del área Atención al Ciudadano / Subdirección Corporativa.

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% (138 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	32	22
Corporativa	7	5
Jurídica y Contratación	7	5
Financiera	15	10
Atención al Ciudadano	0	0
TI y Comunicaciones	0	0
Talento Humano	1	1
Gestión Destino	62	43
Gestión Promoción y Mercadeo	18	13
Control Interno	1	1
TOTAL	**143**	**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 2025 recibió a través del proceso de Gestión Destino el mayor número de requerimientos con un 43%, seguido de Dirección General con un 22% y Gestión de promoción y Mercadeo con un 13%.

De acuerdo con el anterior reporte se observa que el proceso misional de Gestión Integral del Destino es el más representativo 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 2025, 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	11	8
DOCUMENTO E INFORMACIÓN	102	71
CONSULTA	20	14
QUEJA	0	0
RECLAMO	6	5
SUGERENCIA	2	1
DENUNCIA	2	1
TUTELA	0	0
TOTAL	143	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 2025, fue la *Documento e Información* con un 71% (102 solicitudes) del total de requerimientos recibidos, seguido de *Consulta* con una participación del 20% (14 requerimientos). Se evidencia un porcentaje nulo hasta la fecha, en la Queja y Tutela. Se resalta que, al observar la matriz, se apreciaron unas imprecisiones pues había unas denuncias y unas quejas registradas como reclamo, entre otras.

REQUERIMIENTOS CONSTESTADOS OPORTUNAMENTE.

Una vez revisado el reporte actualizado de la PQRSD de la entidad a corte 31 de JUNIO es decir, 1er semestre de la vigencia 2025, se aprecia que, se presentó un 24% (35 requerimientos) atendidos a tiempo y un 76% (108 requerimientos) atendidos a destiempo, frente al total de ciento cuarenta y tres (143) 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	35	24
A DESTIEMPO	108	76
TOTAL	**143**	**100**

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

Cabe resaltar, que la información tomada para la estadística de las contestaciones realizadas en ***tiempo o destiempo***, **NO** se pudo tomar de la columna pertinente de "Respuesta" pues no se encuentra diligenciada en debida forma, por lo cual y según consulta al área de Atención al Ciudadano, se tomó dicha información de la columna "Estado" es decir los referentes a contestados o pendientes.

CONCLUSIONES

A efectos de continuar con la mejora 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 expone las siguientes conclusiones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos:

1. El INDETUR, durante el 1er semestre del año 2025 recibió a través de sus canales de comunicación un total de 143 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% (138 solicitudes), 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 2025, 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 muchos de ellos se respondieron extemporáneamente por parte principalmente del área de Gestión Integral del Destino, Gestión de Promoción y Mercadeo, Dirección, entre otras.

4. Durante el 1er semestre de la vigencia 2025, NO se realizaron las campañas anticorrupción por lo cual se espera que, para el siguiente semestre de la vigencia, se continúe dando a conocer la práctica transparente de los procesos de la entidad y reforzando los canales que se ofrecen al ciudadano.

5. Desde el área de atención al ciudadano se remitieron durante el 1er semestre de 2025, las 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, enviando copia al correo de la OCI, sobre el informe de los derechos de petición próximos a vencer, para lo cual se espera que dicha medida se siga aplicando el resto de la vigencia.

6. En consecuencia, se aprecia que NO hubo mejora del proceso en comparación con el balance presentado durante el semestre anterior, en cuanto a las respuestas extemporáneas y demás aspectos.

OBSERVACIONES

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 observaciones para que sean tenidas en cuenta por los responsables de los Procesos en la vigencia 2025:

1. Se reportaron ciento ocho (108) 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*** diligenciar adecuadamente la matriz pues aún presentan imprecisiones en la información reportada ya que, se evidencian fallas en la columna referente a las "***Clases de petición"*** y en la columna referente ***"Respuesta",*** como se enunció anteriormente, dado que con estas imprecisiones no es posible garantizar la veracidad de la información reportada.

3. ***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 primer semestre no arrojaron mayores resultados.

4. ***Se recomienda*** retomar las campañas anticorrupción en la vigencia 2025, 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 ha realizado en lo que va transcurrido de la vigencia.

Lo anterior, a fin de que la Oficina de Control Interno - OCI realice su seguimiento y verifique el cumplimiento de las respuestas, 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 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 a junio del año 2025, 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 del INDETUR