

 ALCALDÍA DE SANTA MARTA Dinero, Turismo, Cultura e Historia	 INSTITUTO DE TURISMO DE SANTA MARTA	PLAN DE MEJORAMIENTO	CÓDIGO: N/A
			FECHA: 26/08/2025
			VERSIÓN: 1.0

SEGUIMIENTO A:	Informe de PQRSD - 1er semestre 2025.
----------------	---------------------------------------

CUMPLIDA	0	0%
EN PROCESO	2	50%
PENDIENTE	2	50%
TOTAL OBSERVACIONES	4	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 II SEMESTRE			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	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.	• Generación de alertas tempranas. • Seguimiento a los responsables. • Actualización del Instrumento Matriz de Gestión y Seguimiento a PQRSD.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadadno	30/09/2025	Matriz de PQRSD ajustada	28/08/2025	Se expone que se están implementando acciones por parte de las áreas responsables, para atender las observaciones y mejorar los tiempos de respuesta de la entidad. Por lo anterior se queda a la espera de la culminación de la acción y su comprobación.	En proceso
2	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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.	• Implementacion estrategia de mejora en el procedimiento. • Perfeccionamiento en diligenciamiento de la matriz.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadadno	30/09/2025	Matriz de PQRSD ajustada	28/08/2025	Se expone que se dio inicio a la implementación de las acciones por parte de las áreas responsables, para el ajuste de la matriz de PQRSD y de esta manera atender las observaciones realizadas. Por lo anterior se queda a la espera de la culminación de la acción y su comprobación.	En proceso
3	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 primer semestre no arrojaron mayores resultados.	• Elaboración del Documento Ajustado y/o Actualizado para Implementación. • Reinducción Normativa y Procedimental. • Seguimiento y Control.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadadno / Comité de Gestión y Desempeño	30/09/2025	Acta de Comité	28/08/2025	Se queda a la espera de que se inicien las acciones para dar cumplimiento a las actividades de ajuste del procedimiento de PQRSD y de esta manera atender las observaciones realizadas. Por lo anterior se espera nuevo reporte para su comprobación y/o actualización del seguimiento.	Pendiente
4	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Oficina de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	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	•Revisión y actualización de Pagina Web y Redes Sociales. • Fortalecimiento de los canales de Atención. •Socialización e Implementación y Espacios de Participación Ciudadana.	Dirección / Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadadno / TIC	30/10/2025	Activación de campaña en página web, redes sociales y Encuesta	28/08/2025	Se queda a la espera de que se inicien las acciones para dar cumplimiento a las actividades de reactivación de la Campaña. Por lo anterior se espera nuevo reporte para su comprobación y/o actualización del seguimiento.	Pendiente

CARLOS ANDRÉS PÁEZ
Subdirector Corporativo

ALEJANDRA GÓMEZ B.
Asesora de Control Interno