

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

Periodo Evaluado: segundo semestre

01 Julio a 31 de diciembre de 2025

Fecha de Publicación: Enero de 2026

CARLOS ALBERTO CARRILLO FERNANDEZ

Jefe de Control Interno

JOSÉ DOMINGO DAVILA MORALES

Director General

SANTA MARTA – MAGDALENA

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, y en atención a su rol de seguimiento y evaluación, presenta el informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), correspondientes al periodo evaluado comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

Lo anterior, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad en las actuaciones administrativas del Instituto, así como de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas brindadas y formular las recomendaciones que resulten necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, contribuyendo de esta manera al mejoramiento continuo de la Entidad.

MARCO LEGAL

El presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR se elabora en cumplimiento del marco normativo vigente que regula el derecho fundamental de petición, la atención al ciudadano, el control interno y los principios de la función administrativa, entre los cuales se destacan:

- **Constitución Política de Colombia, artículo 23**, que consagra el derecho fundamental de petición, y artículo 209, que establece los principios que rigen la función administrativa.
- **Ley 87 de 1993**, por la cual se establecen las normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, asignando a la Oficina de Control Interno funciones de evaluación y seguimiento.
- **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción, en especial el artículo 76, que dispone la obligación de realizar seguimiento a la atención de las PQRSD como mecanismo de control, transparencia y prevención de la corrupción.
- **Ley 1437 de 2011**, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y sus modificaciones, que regula el derecho de petición, los términos para resolverlo y las actuaciones administrativas.

- **Ley 1755 de 2015**, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, estableciendo las modalidades, términos y obligaciones de las entidades públicas para su atención oportuna y eficaz.
- **Decreto 1083 de 2015**, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con la gestión institucional, atención al ciudadano y control interno.
- **Ley 1712 de 2014**, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que promueve la publicidad de la información y el fortalecimiento de la rendición de cuentas.

Normatividad interna del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR, incluyendo los actos administrativos mediante los cuales se adopta el procedimiento para la recepción, trámite y respuesta de las PQRSD, así como los lineamientos del Sistema de Control Interno y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo que resulte aplicable.

TÉRMINOS Y CONCEPTOS PARA ATENDER LAS PQRSD

Ley 2207 de 2022, derogo los artículos 5 y 6 del Decreto 491/2020, se continua con la aplicación de la Ley 1755 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” el cual menciona que “ Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma; De igual forma la aplicación de la Ley 1437 de 2011”. Por lo tanto, los términos vigentes para atender las PQRSD son:

Tabla No. 01 Marco Normativo

MODALIDAD	LEY 1437 DE 2011	LEY 1755 DE 2015
Consulta/ Conceptos	30 días	30
Denuncia	15 días	15
Derecho de Petición	15 días	15
Petición	15 días	15
Peticiones entre autoridades	10 días	10
Queja	15 días	15
Reclamo	15 días	15
Solicitud de documentos	10 días	10
Solicitud de infor. pública	10 días	10

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno basados en la normatividad

OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación al procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y denuncias por presuntos actos de corrupción presentadas por la ciudadanía y demás partes interesadas ante el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, verificar la aplicación de la normatividad vigente y formular las recomendaciones que resulten necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que contribuyan al mejoramiento continuo de la Entidad.

ALCANCE

El presente informe comprende el seguimiento y análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y tramitadas en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

El alcance del informe se limita a las PQRSD radicadas a través de los canales institucionales habilitados por el Instituto durante el periodo evaluado, y no incluye el análisis de solicitudes presentadas por fuera del mismo ni aquellas que no correspondan a las competencias del INDETUR.

METODOLOGÍA

El Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR dispone de diferentes canales para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), tales como el enlace institucional www.indetur.gov.co/contactenos, la página web www.indetur.gov.co, la atención presencial y el correo electrónico institucional atencionalciudadano@indetur.gov.co, a través de los cuales la ciudadanía y demás partes interesadas pueden presentar sus requerimientos.

Para el seguimiento y evaluación del presente informe, la Oficina de Control Interno del INDETUR realizó la verificación de los registros y reportes consolidados en la Matriz de PQRSD del Instituto, correspondientes al periodo evaluado comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, así como de la información contenida en el Sistema de Gestión Documental y los demás mecanismos habilitados para la recepción de PQRSD.

El análisis permitió verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos, el estado de los trámites, la oportunidad de las respuestas y la responsabilidad de las dependencias involucradas. Como resultado de este ejercicio, se formularon observaciones y recomendaciones orientadas al fortalecimiento del procedimiento de tramitación de PQRSD y al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

ANÁLISIS DE PQRSD POR DEPENDENCIAS

Durante el periodo evaluado se registraron 160 PQRSD en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR. De este total, 62 solicitudes fueron respondidas, mientras que 64 no requirieron respuesta, de acuerdo con su naturaleza y clasificación.

La Subdirección de Gestión Integral del Destino concentró el mayor número de PQRSD con 67 registros, representando la mayor carga de atención, lo cual es coherente con sus funciones y su interacción directa con la ciudadanía. Le siguen la Dirección General con 22 PQRSD y la Subdirección Corporativa con 20 PQRSD.

En cuanto a las dependencias con menor volumen de solicitudes, se encuentran la Oficina TIC y Comunicaciones con 1 PQRSD, la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual con 5 PQRSD y la Oficina de Atención al Ciudadano con 13 PQRSD.

El análisis evidencia que la gestión de las PQRSD se concentra principalmente en las dependencias del Instituto, mientras que una proporción significativa de los registros corresponde a solicitudes que no requieren respuesta formal, lo cual resalta la importancia de una adecuada clasificación y orientación al ciudadano desde el momento de la recepción.

Tabla No 02 Información Análisis Dependencia PQRSD

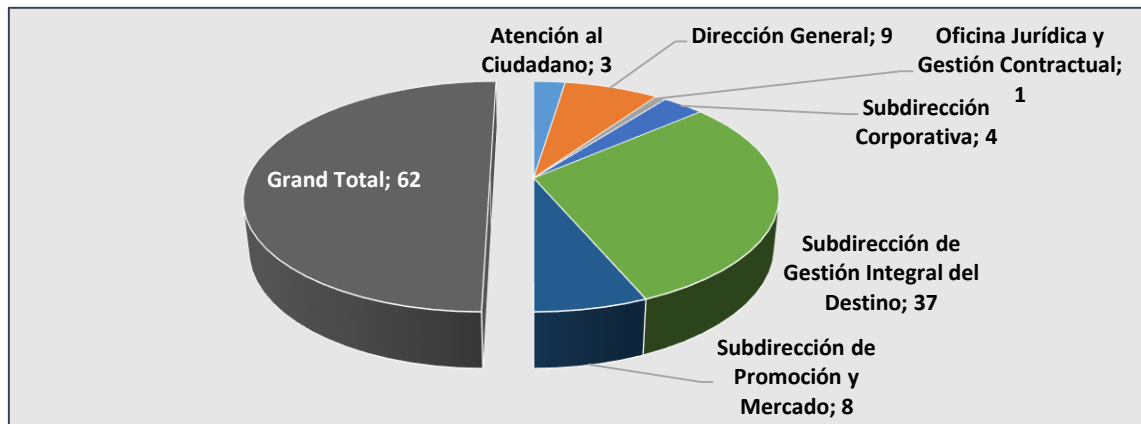
ANÁLISIS DE DEPENDENCIA			
DEPENDENCIAS	RESPONDIDAS	NO NECESITA RESPUESTA	DEPENDENCIAS
Atención al Ciudadano	3	9	13
Dirección General	9	9	22
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	1	3	5
Oficina TIC y Comunicaciones		1	1

Subdirección Corporativa	4	12	20
Subdirección de Gestión Integral del Destino	37	16	67
Subdirección de Promoción y Mercado	8	2	18
Talento Humano		12	14
Grand Total	62	64	160

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno – Correspondencia PQRSD - Instituto de Turismo de Santa Marta

RELACIÓN ANÁLISIS DE DEPENDENCIA PQRSD

Grafica No. 01 Relación de Análisis de Dependencia de PQRSD



ANÁLISIS DE PQRSD POR MES

Durante el periodo analizado se registraron 160 PQRSD en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR. La mayor cantidad de solicitudes se concentró en el mes de noviembre, con 63 PQRSD, seguido de octubre con 57 registros y diciembre con 40 registros.

En cuanto a las solicitudes respondidas, el mes de noviembre presentó el mayor número, con 25 respuestas, seguido de diciembre con 23 y octubre con 14.

Respecto a las PQRSD que no requirieron respuesta, noviembre también registró la cifra más alta con 28 solicitudes, seguido de octubre con 23 y diciembre con 13.

El comportamiento mensual evidencia un mayor volumen de PQRSD en los meses de octubre y noviembre, con una disminución significativa en diciembre, lo cual puede asociarse a la estacionalidad de las actividades institucionales y al cierre del año.

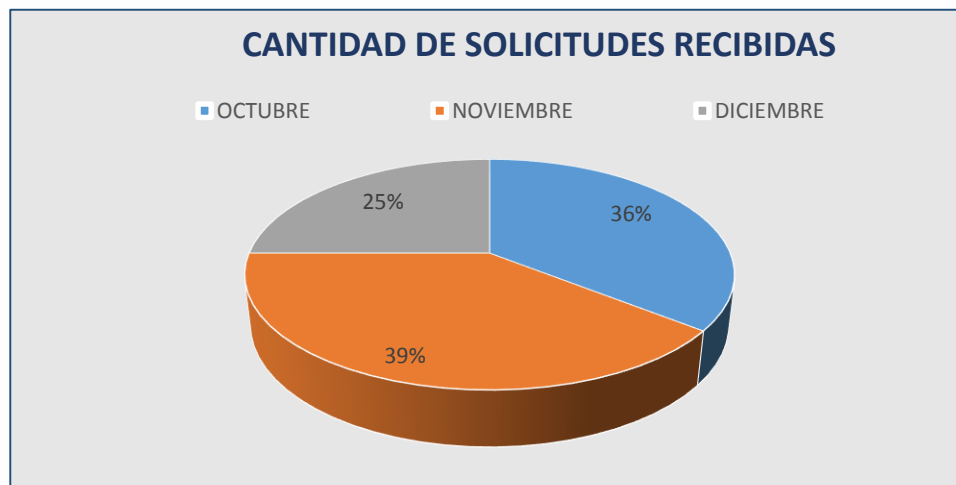
Tabla No 03 Análisis de las PQRSD

PQRSD - 2025			
MES	RESPONDIDAS	NO NECESITA RESPUESTA	DEPENDENCIAS
OCTUBRE	14	23	57
NOVIEMBRE	25	28	63
DICIEMBRE	23	13	40
Total	62	64	160

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno – Correspondencia PQRSD - Instituto de Turismo de Santa Marta

RELACIÓN CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQRSD

Grafica No. 02 Relación de Análisis de Dependencia de PQRSD



ANÁLISIS DE RESPONSABILIDADES POR DEPENDENCIAS

El análisis de las 160 PQRSD registradas durante el periodo evaluado evidencia que la mayor responsabilidad en la gestión y atención de los requerimientos ciudadanos recayó en las dependencias del Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR, particularmente en la Subdirección de Gestión Integral del Destino, la cual concentró 67 PQRSD, de las cuales 37 fueron respondidas y 16 no requirieron respuesta, reflejando su rol estratégico y su permanente interacción con la ciudadanía y los actores del sector turístico.

La Dirección General registró 22 PQRSD, con 9 solicitudes respondidas y 9 clasificadas como no requeridas de respuesta, lo que evidencia su participación directa en la atención de requerimientos asociados al direccionamiento institucional y asuntos de carácter estratégico.

Por su parte, la Subdirección Corporativa asumió la gestión de 20 PQRSD, de las cuales 4 fueron respondidas y 12 no requirieron respuesta, principalmente relacionadas con temas administrativos, financieros y de apoyo a la gestión institucional.

La Subdirección de Promoción y Mercado atendió 18 PQRSD, con 8 solicitudes respondidas y 2 no requeridas de respuesta, asociadas a procesos de promoción turística, mercadeo y posicionamiento del destino.

En cuanto a las dependencias de apoyo, la Oficina de Atención al Ciudadano gestionó 13 PQRSD, cumpliendo su función de canalización y orientación de los requerimientos, mientras que Talento Humano registró 14 PQRSD, todas clasificadas como solicitudes que no requirieron respuesta formal, lo cual corresponde a consultas de carácter informativo o interno.

De igual forma, la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual y la Oficina TIC y Comunicaciones presentaron una menor incidencia, con 5 y 1 PQRSD, respectivamente, en concordancia con la naturaleza especializada de sus funciones.

En términos generales, el comportamiento observado evidencia una adecuada asignación de responsabilidades por dependencia, coherente con la estructura organizacional y las funciones del INDETUR, así como la necesidad de continuar fortaleciendo la homologación en la denominación de las dependencias para mejorar la trazabilidad, consolidación y análisis de la información relacionada con la gestión de PQRSD.

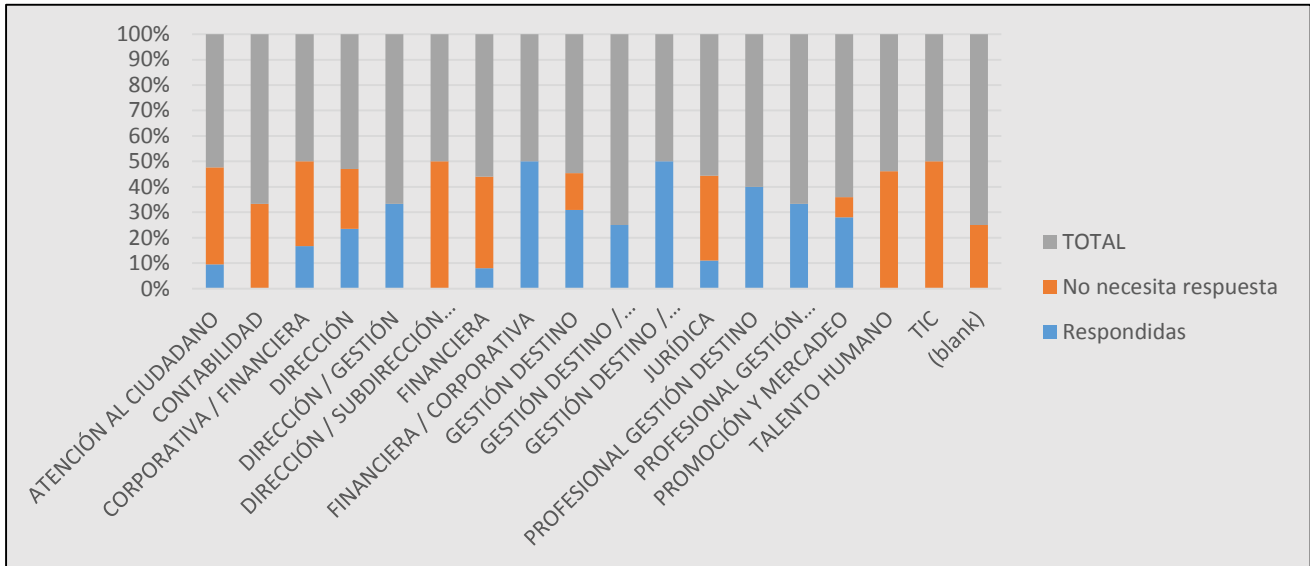
Tabla No 04 Responsabilidades Dependencias PQRSD

RESPONSABILIDADES -DEPENDENCIAS			
RESPONSABILIDADES - DEPENDENCIAS	Respondidas	No necesita respuesta	TOTAL
Atención al Ciudadano	3	9	13
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	8	11
GESTIÓN DESTINO / PROMOCIÓN Y MERCADEO	1		1
GESTIÓN		1	1
Dirección General	9	9	22
DIRECCIÓN	8	8	18
DIRECCIÓN / GESTIÓN	1		2
DIRECCIÓN / SUBDIRECCIÓN PROMOCIÓN		1	1
GESTIÓN			1
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	1	3	5
JURÍDICA	1	3	5
Oficina TIC y Comunicaciones		1	1
TIC		1	1
Subdirección Corporativa	4	12	20
CONTABILIDAD		1	2
CORPORATIVA / FINANCIERA	1	2	3
FINANCIERA	2	9	14
FINANCIERA / CORPORATIVA	1		1
Subdirección de Gestión Integral del Destino	37	16	67
GESTIÓN DESTINO	34	16	60
GESTIÓN DESTINO / PROFESIONAL GESTIÓN	1		3
PROFESIONAL GESTIÓN DESTINO	2		3
GESTIÓN			1
Subdirección de Promoción y Mercado	8	2	18
PROFESIONAL GESTIÓN DESTINO / PROMOCIÓN Y MERCADEO	1		2
PROMOCIÓN Y MERCADEO	7	2	16
Talento Humano		12	14
TALENTO HUMANO		12	14
Total	62	64	160

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno – Correspondencia PQRSD - Instituto de Turismo de Santa Marta

RELACIÓN RESPONSABILIDADES POR DEPENDENCIAS PQRS

Grafica No. 03 Relación de Responsabilidades por Dependencia de PQRS



ANÁLISIS POR TIPO DE PQRS

Durante el periodo evaluado se registraron 160 PQRS en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta – INDETUR. La mayor cantidad corresponde a Solicitudes, con 97 registros, lo que evidencia que la ciudadanía utiliza principalmente este mecanismo para realizar requerimientos de información y orientación.

Las Convocatorias ocupan el segundo lugar con 55 PQRS, relacionadas principalmente con procesos institucionales y actividades propias del Instituto.

Las Peticiones y Quejas presentaron una baja frecuencia, con 3 registros cada una, todas debidamente respondidas.

De igual forma, se registraron casos aislados correspondientes a derechos de petición, respuestas a tutela y otros trámites específicos, los cuales no requirieron respuesta adicional por parte del Instituto.

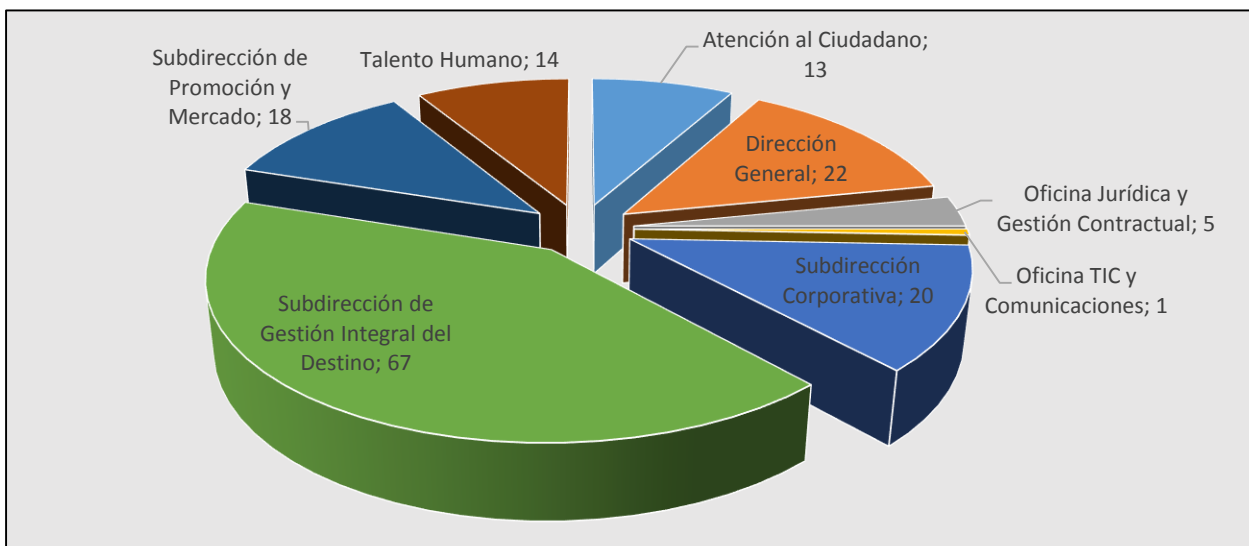
Tabla No 05 Tipo solicitudes de las PQRSD

TIPO DE PQRSD			
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	RESPONDIDAS	NO NECESITA RESPUESTA
CONVOCATORIA	55	16	25
D PETICION	3	3	
QUEJA	3	3	
R DERC PETICION	1		1
RESP. TUTELA	1		1
SOLICITUD	97	40	37
Total	160	62	64

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno – Correspondencia PQRSD - Instituto de Turismo de Santa Marta

RELACION TIPO SOLICITUDES PQRSD

Grafica No. 04 Tipo solicitudes de las PQRSD



Si bien se identifican esfuerzos importantes en la atención de las solicitudes, especialmente en dependencias con alto volumen como la Subdirección de Gestión Integral del Destino, persisten situaciones que afectan el cumplimiento integral de los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa. Lo anterior pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de control, coordinación y

seguimiento a la gestión de las PQRSD, con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía.

A continuación, se relaciona las PQRSD, por cantidades, a quien se le dio respuesta, a quien no y cuáles de estas no necesita respuesta:

Tabla No 06 Relación Dependencias de las PQRSD

DEPENDENCIAS				
TIPO DE PQRSD	CANTIDAD	No se le dio Respuesta	Respondidas	No necesita respuesta
Atención al Ciudadano	13	1	3	9
Dirección General	22	4	9	9
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	5	1	1	3
Oficina TIC y Comunicaciones	1			1
Subdirección Corporativa	20	4	4	12
Subdirección de Gestión Integral del Destino	67	15	37	16
Subdirección de Promoción y Mercado	18	7	8	2
Talento Humano	14	2		12
Total	160	34	62	64

Fuente: Elaborada por el Equipo de Control Interno – Correspondencia PQRSD - Instituto de Turismo de Santa Marta

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, el INDETUR recibió un total de 160 PQRSD, de las cuales 62 fueron respondidas dentro de los términos legales, 64 no requerían respuesta y 34 no obtuvieron contestación, evidenciando debilidades en el seguimiento y control oportuno por parte de algunas dependencias.

La mayor carga de atención correspondió a la Subdirección de Gestión Integral del Destino, con 67 PQRSD, seguida por la Dirección General y la Subdirección Corporativa. Este comportamiento refleja la concentración de la gestión en las áreas, mientras que otras dependencias presentaron menor participación en la atención de solicitudes.

Se identificó que el canal virtual, principalmente el correo electrónico institucional, sigue siendo el medio más utilizado por los ciudadanos para presentar solicitudes, lo cual enfatiza la necesidad de garantizar la eficiencia y el control sobre los trámites digitales.

Durante el periodo evaluado se observó la existencia de PQRSD respondidas fuera de plazo, especialmente en las dependencias de Gestión Integral del Destino, Promoción y

Mercado, Dirección y Corporativa, lo que afecta el cumplimiento de los principios de eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa.

Se mantiene la necesidad de fortalecer la cultura de atención al ciudadano y la comunicación de los canales institucionales, con el fin de promover la transparencia, prevenir acciones judiciales y garantizar la protección del derecho fundamental de petición.

Se evidenció que los mecanismos de alerta preventiva implementados por el área de Atención al Ciudadano, como notificaciones y seguimiento de vencimiento de plazos, constituyen una práctica positiva que debe consolidarse y generalizarse en todas las dependencias.

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de las PQRSD, realizado por la Oficina de Control Interno del Instituto de Turismo de Santa Marta, se realizan las siguientes observaciones que deben ser consideradas por los responsables de los procesos:

- Se identificaron treinta y cuatro (34) PQRSD sin respuesta, por lo cual se recomienda que se tomen acciones inmediatas para garantizar la atención oportuna de todas las solicitudes dentro de los plazos legales.
- Se evidenciaron inconsistencias en la denominación y clasificación de las dependencias en los registros de PQRSD, lo que dificulta la trazabilidad y consolidación de la información para efectos de seguimiento y análisis.
- A pesar de los mecanismos de alerta preventiva existentes, algunas dependencias continúan respondiendo solicitudes fuera de término, lo que sugiere la necesidad de reforzar controles internos y establecer responsabilidades claras para cada tipo de PQRSD.
- Se sugiere implementar alertas automáticas y seguimiento periódico de las solicitudes, asegurando que todas las PQRSD sean atendidas dentro de los términos legales, y reforzar la cultura de responsabilidad administrativa en cada dependencia.

- Realizar capacitaciones periódicas al personal de todas las dependencias sobre el procedimiento de tramitación de PQRSD, derecho fundamental de petición y normativa aplicable, con énfasis en la oportunidad y calidad de las respuestas.
- Evaluar la distribución de la carga de trabajo entre las dependencias, considerando la estacionalidad de las solicitudes, para garantizar eficiencia en la atención y cumplimiento de los plazos.
- Consolidar los resultados del seguimiento a PQRSD en los informes de gestión institucional y en la planificación estratégica, incluyendo indicadores de desempeño y satisfacción del ciudadano, con el fin de promover la mejora continua y la transparencia institucional.

Santa Marta, Enero 2026



CARLOS ALBERTO CARRILLO FERNANDEZ

Asesor de Control Interno

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA (INDETUR).

Correo Institucional: controlinterno@indetur.gov.co