

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

Periodo Evaluado: Primer semestre

01 Enero a 30 de Junio de 2026

Fecha de Publicación: Julio de 2026

CARLOS ALBERTO CARRILLO FERNANDEZ
Asesor 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 Enero y el 30 de Junio de 2026.

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 01 de Enero y el 30 de Junio de 2026.

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 01 de

Enero y el 30 de Junio de 2026, 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 período evaluado se gestionaron 369 PQRSD en el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR. De este total, 227 correspondieron a solicitudes que recibieron respuesta por parte de la entidad, mientras que 142 fueron clasificadas como requerimientos que, por su naturaleza, no demandaban una respuesta formal.

La Subdirección de Gestión Integral del Destino concentró el mayor número de registros, con 173 PQRSD, lo que evidencia que esta dependencia continúa siendo el principal punto de atención de los requerimientos ciudadanos, debido a las funciones que desarrolla y a su permanente interacción con los usuarios. En segundo lugar se ubicó la Oficina de Atención al Ciudadano, con 57 registros, seguida por la Subdirección Corporativa, con 45 PQRSD.

En contraste, las dependencias con menor volumen de solicitudes fueron Jurídica, con 1 registro, Control Interno, con 3, y la Oficina TIC y Comunicaciones, con 6 PQRSD, reflejando una menor participación en la recepción de requerimientos durante el período objeto de análisis.

La distribución de las PQRSD demuestra que la mayor carga de atención se concentra en las dependencias que mantienen contacto directo con la ciudadanía y ejecutan procesos misionales. De igual manera, el número de solicitudes clasificadas como "no requiere respuesta" resalta la importancia de realizar una adecuada revisión y clasificación desde el momento de su recepción, permitiendo optimizar la gestión documental y garantizar una atención más eficiente a los ciudadanos.

Tabla No 02 Información Análisis Dependencia PQRS

ANÁLISIS DE DEPENDENCIA			
DEPENDENCIAS	RESPONDIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	DEPENDENCIAS
Atención al Ciudadano	10	47	57
Dirección General	7	12	19
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	20		20
Oficina TIC y Comunicaciones	1	5	6
Subdirección Corporativa	15	30	45
Subdirección de Gestión Integral del Destino	150	23	173
Subdirección de Promoción y Mercado	12	3	15
Talento Humano	9	21	30
Control Interno	2	1	3
JURIDICA	1		1
Total general	227	142	369

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

ANÁLISIS DE PQRS POR MES

Durante el período comprendido entre enero y junio se registró un total de 369 PQRS en el Instituto Distrital de Turismo - INDETUR. El mayor volumen de solicitudes se presentó en el mes de febrero, con 72 PQRS, seguido por enero y junio, ambos con 66 registros. Posteriormente se ubicó mayo con 60 solicitudes, mientras que marzo y abril registraron 53 y 52 PQRS, respectivamente.

En relación con las solicitudes atendidas, febrero presentó el mayor número de respuestas, con 55 PQRS gestionadas, seguido de enero con 42, marzo con 41, junio con 35, mayo con 33 y abril con 21 respuestas emitidas.

Respecto a las solicitudes clasificadas como "no requieren respuesta", los meses de abril y junio registraron la cifra más alta, con 31 casos cada uno, seguidos de mayo con 27, enero con 24, febrero con 17 y marzo con 12 registros.

La gestión de las PQRS presentó un comportamiento estable durante el semestre, destacándose febrero como el mes con mayor número de solicitudes y manteniéndose un flujo constante en los meses restantes.

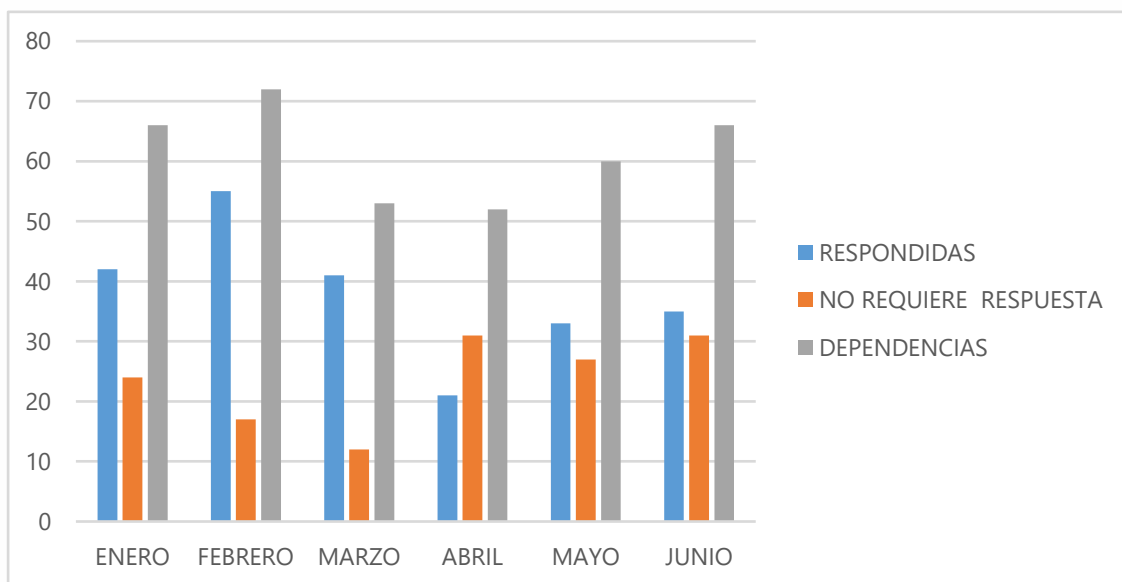
Tabla No 03 Análisis de las PQRS

ANÁLISIS DE DEPENDENCIA POR MES			
MES	RESPONDIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	DEPENDENCIAS
ENERO	42	24	66
FEBRERO	55	17	72
MARZO	41	12	53
ABRIL	21	31	52
MAYO	33	27	60
JUNIO	35	31	66
Total general	227	142	369

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

RELACIÓN CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQRSD

Grafica No. 01 Relación de Análisis de Dependencia de PQRSD



ANÁLISIS DE RESPONSABILIDADES POR DEPENDENCIAS

El análisis de las 369 PQRSD registradas durante el período evaluado evidencia que la mayor responsabilidad en la atención de los requerimientos ciudadanos recayó en la Subdirección de Gestión Integral del Destino, la cual concentró 173 PQRSD, de las cuales 150 fueron respondidas y 23 fueron clasificadas como solicitudes que no

requerían respuesta. Este comportamiento confirma que esta dependencia continúa siendo el principal punto de gestión de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

En segundo lugar, se ubicó la Oficina de Atención al Ciudadano, con 57 PQRSD, seguida de la Subdirección Corporativa, con 45, y Talento Humano, con 30 registros. Estas dependencias concentraron una parte importante de la gestión, de acuerdo con las funciones que desempeñan dentro de la entidad y su relación con los procesos administrativos y de atención al ciudadano.

Por su parte, la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual registró 20 PQRSD, la Dirección General 19, la Subdirección de Promoción y Mercado 15, la Oficina TIC y Comunicaciones 6 y Control Interno 3, evidenciando una participación acorde con la naturaleza de sus competencias y responsabilidades institucionales.

Tabla No 04 Responsabilidades Dependencias PQRSD

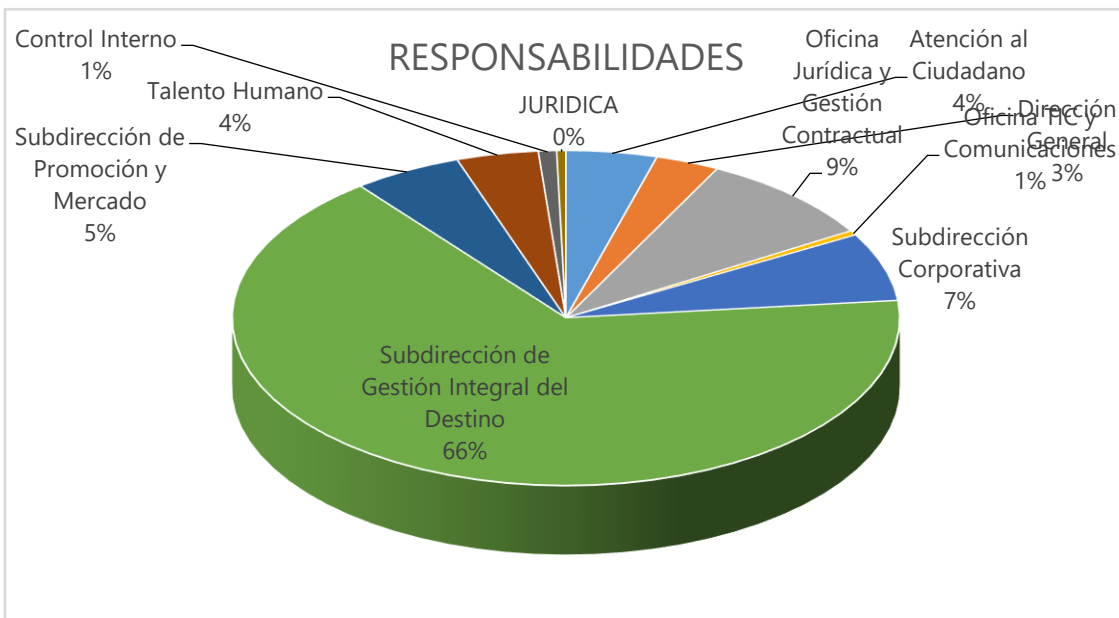
RESPONSABILIDADES -DEPENDENCIAS			
RESPONSABILIDADES - DEPENDENCIAS	RESPONDIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	DEPENDENCIAS
Atención al Ciudadano	10	47	57
ATENCION AL CIUDADANO	10	47	57
Dirección General	7	12	19
DIRECCION	7	12	19
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	20		20
JURIDICA	20		20
Oficina TIC y Comunicaciones	1	5	6
TIC	1	5	6
Subdirección Corporativa	15	30	45
CORPORATIVA / FINANCIERA / CONTABILIDAD	15	30	45
Subdirección de Gestión Integral del Destino	150	23	173
GESTION DESTINO	150	23	173
Subdirección de Promoción y Mercado	12	3	15
PROMOCION Y MERCADEO	12	3	15
Talento Humano	9	21	30
TALENTO HUMANO	9	21	30
Control Interno	2	1	3
CONTROL INTERNO	2	1	3

JURIDICA	1		1
DIRECCION/JURIDICA	1		1
Total general	227	142	369

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

RELACIÓN RESPONSABILIDADES POR DEPENDENCIAS PQRSD

Grafica No. 02 Relación de Responsabilidades por Dependencia de PQRSD



ANÁLISIS POR TIPO DE PQRSD

Durante el período evaluado se registraron 369 PQRSD en el Instituto Distrital de Turismo - INDETUR. El mayor número de registros correspondió a las Solicitudes, con 241 casos, consolidándose como el principal tipo de requerimiento presentado por la ciudadanía para solicitar información, orientación y atención de diferentes asuntos relacionados con la gestión institucional.

En segundo lugar, se ubicaron las Convocatorias, con 97 registros, las cuales estuvieron asociadas a actividades, programas y procesos desarrollados por el Instituto. Estas dos categorías representaron la mayor parte de las PQRSD recibidas durante el semestre, concentrando cerca del 92 % del total de los registros.

Por otra parte, se registraron 16 Tutelas, 8 Peticiones, 6 Quejas y 1 Invitación, las cuales representaron una participación menor dentro del total de solicitudes gestionadas por la entidad.

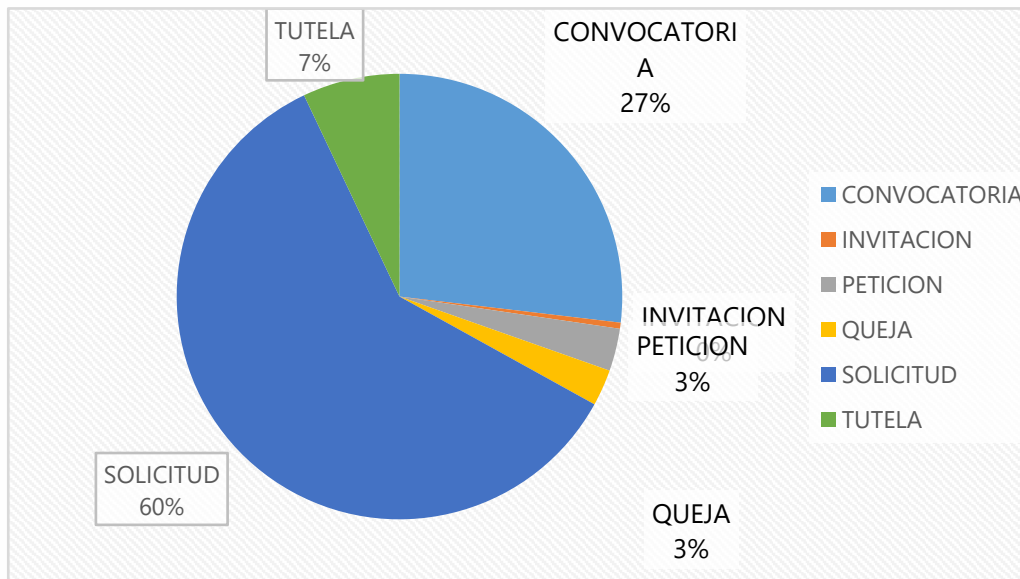
Tabla No 05 Tipo solicitudes de las PQRSD

ANALISIS DE DEPENDENCIA POR TIPO DE PQRSD			
TIPOS	RESPONDIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	CANTIDAD
CONVOCATORIA	61	36	97
INVITACION	1		1
PETICION	7	1	8
QUEJA	6		6
SOLICITUD	136	105	241
TUTELA	16		16
Total general	227	142	369

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

RELACION TIPO SOLICITUDES PQRSD

Grafica No. 03 Tipo solicitudes de las PQRSD



El comportamiento por tipo de PQRSD refleja que la mayor demanda ciudadana se orienta hacia solicitudes de información y participación en convocatorias institucionales, mientras que los demás tipos de requerimientos presentan una incidencia considerablemente menor durante el período analizado.

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

ANÁLISIS GENERAL DE PQRSD SIN RESPUESTA

Tabla No 06 Relación Dependencias de las PQRSD

ANÁLISIS DE DEPENDENCIA GENERAL				
DEPENDENCIAS	RESPONDIDAS	NO REQUIERE RESPUESTA	NO SE DIO RESPUESTA	CANTIDAD
Atención al Ciudadano	10	47	5	57
Dirección General	7	12	4	19
Oficina Jurídica y Gestión Contractual	20		9	20
Oficina TIC y Comunicaciones	1	5	1	6
Subdirección Corporativa	15	30	11	45
Subdirección de Gestión Integral del Destino	150	23	35	173
Subdirección de Promoción y Mercado	12	3	3	15
Talento Humano	9	21	4	30
Control Interno	2	1		3
JURIDICA	1		1	1
Total general	227	142	73	369

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

Durante el período comprendido entre 01 de Enero y el 30 de Junio de 2026, el Instituto Distrital de Turismo - INDETUR registró un total de 369 PQRSD, de las cuales 227 fueron respondidas, 142 fueron clasificadas como solicitudes que no requerían respuesta y 73 no registraron respuesta durante el período evaluado.

La Subdirección de Gestión Integral del Destino concentró el mayor número de PQRSD, con 173 registros, de los cuales 35 no recibieron respuesta, representando la mayor proporción de casos pendientes dentro de la entidad. Le siguen la Subdirección Corporativa, con 11 solicitudes sin respuesta, y la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual, con 9 casos pendientes de atención.

Asimismo, se identificaron solicitudes sin respuesta en la Oficina de Atención al Ciudadano y Talento Humano, con 5 y 4 casos, respectivamente; en la Dirección General, con 4 registros; en la Subdirección de Promoción y Mercado, con 3; y en la Oficina TIC y Comunicaciones, con 1. Por su parte, Control Interno no presentó solicitudes pendientes de respuesta durante el período evaluado.

El análisis evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre las PQRSD asignadas a cada dependencia, especialmente en aquellas que concentran un mayor volumen de requerimientos. Lo anterior permitirá mejorar la oportunidad en las respuestas, optimizar la gestión de las solicitudes ciudadanas y fortalecer el cumplimiento de los principios de eficacia y atención al ciudadano.

Finalmente, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de monitoreo y alerta preventiva por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el propósito de reducir el número de solicitudes pendientes y garantizar una atención oportuna a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

*Para efectos del presente informe, las PQRSD clasificadas como "**No requiere respuesta**" corresponden a registros que, de acuerdo con su naturaleza, fueron informativos, convocatorias u otros eventos que no generaban la obligación de emitir una respuesta formal por parte de la Entidad.*

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 evidenció que la Subdirección de Gestión Integral del Destino, la Subdirección Corporativa y la Oficina Jurídica y de Gestión Contractual concentran el mayor número de solicitudes **sin respuesta**, por lo que se recomienda fortalecer el seguimiento interno y establecer mecanismos de control que permitan disminuir los tiempos de atención.
- Se identificaron setenta y tres (73) PQRSD sin respuesta durante el período evaluado, situación que requiere la implementación de acciones correctivas por parte de las dependencias responsables, con el fin de garantizar la atención

oportuna de los requerimientos dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente.

- Se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y control mediante revisiones periódicas del estado de las PQRSD, con el propósito de prevenir el vencimiento de los términos legales y asegurar una respuesta oportuna a la ciudadanía.
- Continuar desarrollando jornadas de capacitación dirigidas a los servidores públicos y contratistas sobre el procedimiento para la gestión de las PQRSD, el derecho fundamental de petición y las responsabilidades de cada dependencia frente a la atención de los requerimientos ciudadanos.
- Incorporar el seguimiento a las PQRSD dentro de los espacios de revisión institucional, mediante indicadores que permitan medir la oportunidad, calidad y eficacia en la atención de las solicitudes, promoviendo acciones de mejora continua.
- Se recomienda realizar un análisis periódico de la carga de trabajo de las dependencias que registran un mayor volumen de PQRSD, con el fin de implementar estrategias que contribuyan a una distribución
- Durante la revisión de la información suministrada se evidenciaron inconsistencias en la estructura del reporte y de la base de datos entregada, identificándose información incompleta y la ausencia de títulos o encabezados en algunos campos, lo que dificulta su adecuada interpretación, análisis y trazabilidad. En consecuencia, se recomienda fortalecer la calidad de los reportes generados por el sistema de PQRSD, garantizando que la información sea completa, estandarizada y contenga los encabezados y descripciones necesarios para facilitar su consulta, seguimiento y control.

Santa Marta, 31 julio 2026



CARLOS ALBERTO CARRILLO FERNANDEZ

Asesor de Control Interno

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO DE SANTA MARTA (INDETUR).

Correo Institucional: controlinterno@indetur.gov.co