

 		PLAN DE MEJORAMIENTO										CÓDIGO: N/A													
												FECHA: 06/07/2020													
												VERSIÓN: 1.0													
SEGUIMIENTO A: Informe de PQRSO - 1er semestre 2026.																									
OBJETIVO: Presentar las acciones implementadas por el Instituto Distrital de Turismo de Santa Marta - INDETUR, para mejorar la eficiencia en la respuesta de los PQRSO, como un pilar estratégico para el cumplimiento de los objetivos del Plan de Desarrollo y de la Ley																									
												<table border="1"> <tr> <td>CUMPLIDA</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>EN PROCESO</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>PENDIENTE</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL OBSERVACIONES</td> <td>3</td> <td>100%</td> </tr> </table>		CUMPLIDA	3	100%	EN PROCESO	0	0%	PENDIENTE	0	0%	TOTAL OBSERVACIONES	3	100%
CUMPLIDA	3	100%																							
EN PROCESO	0	0%																							
PENDIENTE	0	0%																							
TOTAL OBSERVACIONES	3	100%																							
IDENTIFICACIÓN DEL OBSERVACIONES U OPORTUNIDADES							ACCIONES DE MEJORA			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN															
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	Asesor de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se recomienda realizar una revisión semestral de la matriz con el fin de garantizar que la información se encuentre completa, organizada y actualizada. Durante la verificación se evidenció la ausencia de algunos títulos y discrepancias en determinadas filas del documento, aspectos que pueden generar confusión en la interpretación de la información y afectar la calidad de los análisis realizados por el Instituto Departamental de Turismo - INDETUR.	Implementación estrategia de mejora en el procedimiento y perfeccionamiento en diligenciamiento de la matriz.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadano	Vigencia 2026	Matriz de PQRSO ajustada	28/08/2026	Se realiza la observación y la verificación de la matriz de información PQRSO, se procedió inmediatamente a la subsanación de la matriz para su cumplimiento.	CUMPLIDA										
2	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Asesor de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se recomienda implementar campañas de divulgación durante la vigencia 2026 que promuevan la accesibilidad para la presentación de las PQRSO, con el propósito de dar a conocer los canales de atención dispuestos por la entidad y fortalecer la transparencia en sus procesos.	Revisión y actualización de Página Web y Redes Sociales y Fortalecimiento de los canales de Atención.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadano	Vigencia 2026	Revisión de la página web e implementación de mejoras para facilitar el acceso a las PQRSO.	28/08/2026	Se realiza la verificación del acceso de las PQRSO dentro de la página web de INDETUR, y se observa el cumplimiento de las campañas. Verificación información página web.	CUMPLIDA										
3	Atención al Ciudadano / Corporativa / Dirección		X	Asesor de Control Interno	X		Plan Anual de Auditoría	Se recomienda a las diferentes dependencias gestionar de manera oportuna las 73 PQRSO que se encuentran pendientes de respuesta, con el propósito de garantizar una atención eficaz a los requerimientos de diferentes entidades y de la ciudadanía para dar cumplimiento en los plazos establecidos en la normatividad vigente.	Seguimiento a las dependencias responsables y verificación del cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente para la atención y respuesta de las PQRSO.	Subdirección Corporativa / Atención al Ciudadano	Vigencia 2026	Revisión de la matriz de seguimiento de las PQRSO, verificando la consistencia de la información y las respuestas registradas.	28/08/2026	Se verifica la información y se validan las respuestas registradas por parte de cada dirección en INDETUR.	CUMPLIDA										



CARLOS ALBERTO CARRILLO FERNANDEZ
Asesor de Control Interno