ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MEMORANDO

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: Adriana Marcela Gutiérrez Castañeda
Directora General

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias
Período julio a diciembre de 2016.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio12 de 2011 sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), que indica: *"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"*, a continuación se presenta el resultado de la verificación adelantada correspondiente al segundo semestre de 2016:

MARCO LEGAL.

Artículo 12 Literal i) de la Ley 87 de 1993 (…) "*Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente"* para el caso concreto, la evaluación aleatoria a las respuestas otorgadas a las PQRS por parte de la entidad, esto con el propósito de verificar al oportunidad y materialidad.

Modelo Estándar de Control Interno (MECI): Componente Información y Comunicación, para determinar la vigilancia de las áreas de atención al usuario y demás dependencias responsables de atender derechos de petición.

Decreto Distrital 371 de 2010, artículo tercero numerales 3, 4 y 5, que señala que las entidades deben garantizar *"El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el*

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad".

Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital, en la cual se reitera la necesidad de que todas las entidades del Distrito Capital, deben garantizar (…) *"la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".*

DESARROLLO.

1. Para el presente informe se tomó como insumo, el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos por el Instituto Distrital de Turismo-IDT durante el período julio a diciembre de 2016.

2. Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo y coherente a las peticiones, se tomó una muestra aleatoria de la base de datos del IDT, donde se registraron un total de 190 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información radicadas en el segundo semestre de 2016, de los cuales se revisó el contenido y el trámite, generadas con respuesta de fondo, con coherencia y dentro de los términos legales establecidos, de los siguientes radicados:

- Radicado No. 2016ER1953 del 16-09-2016, derecho de petición presentado por el concejal Roger Carrillo Campo, en el cual solicita información correspondiente al sector, el cual fue atendido con el radicado No 2016EE1941 del 04-10-2016.

- Radicado 2016ER2110 del 12-10-2016, solicitud realizada por la señora Consuelo Sánchez, en la que requiere saber qué medidas se tienen previstas para la limpieza de los paneles informativos del park wey, a la vez que ofrece ayuda para realizar dicha tarea; solicitud que fue atendido a través del radicado. No 2016EE2088 del 24-10-2016.

- Radicado No 2016ER2584 del 14-10-2016, solicitud enviada por Nancy Janeth Cordero Neira, subdirectora de la comisión segunda del Concejo de Bogotá, en el cual remite la proposición 635 del 22/10/2016 "Bogotá Bilingüe" para dar respuesta en los términos allí descritos; solicitud que fue atendida con radicado No 2016EE2135 del 02-11-2016.

- Radicado No. 2016ER2584 del 14-12-2016, solicitud de información enviada por el señor Oscar Castiblanco Cruz, quien requiere información con relación al humedal de la florida, solicitud allegada a través de ls Subdirección de Información Sectorial de la Alcaldía; solicitud que fue atendido con radicado No 2016EE2532 del 28-12-2016, además se da traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Ambiente, con radicado 2016EE2538 del 28-12-2016.

- Radicado No. 2016ER1832 del 01-09-2016, solicitud presentada por María Alejandra Ruiz Pinto, en la que pone a disposición del IDT su hoja de vida; solicitud que fue atendida con el radicado 2016EE1679 de 08-09-2016.

- Radicado No. 2016ER1852 del 05-09-2016, derecho de petición presentado por el Concejal Hosmán Yaith Martínez Moreno, solicitando información relacionada con cantidad de contratistas, provisionales y carrera administrativa; petición atendida con radicado No 2016EE1806 del 21-09-2016.

- Radicado No. 2016ER1966 del 19-09-2016, derecho de petición presentado por el señor Juan Carlos Mancilla Hurtado, en el que manifiesta que se extienda invitación al grupo de investigación del fenómeno paranormal de la mega RCN, sin que haga especificación a qué clase de invitación; petición atendida con radicado No 2016EE1988 del 07-10-2016, pidiéndole aclare la solicitud.

- Radicado No. 2016EER1996 del 22-09-2016, derecho de petición presentado por la abogada Mónica Juliana Pacheco Orjuela, requiriendo información del expediente contractual de la ex contratista María Victoria Castañeda Polanía; petición que fue atendida con radicado No. 2016EE2007 del 11-10-2016.

- Radicado No. 2016EER2276 del 08-11-2016, solicitud efectuada por Carlos Acosta Cajigas, en la que requiere se le informe el trámite para hacer fotos desde la terraza de

la torre Colpatria, solicitud que fue atendida mediante radicado 2016EE2349 del 1/12/2016

Para la muestra seleccionada, se verificó que se les diera atención dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

3. Se evidenció que se está dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, estableciéndose que de la muestra seleccionada y que a continuación se relaciona, fueron ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, así: 2016ER1832, 2016ER1865, 2016ER1877, 2016ER1902, 2016ER1925, 2016ER1927, 2016ER1930, 2016ER1949, 2016ER1950, 2016ER2225, 2016ER2248, 2016ER2296, 2016ER2434, 2016ER2453, 2016ER2477.

4. La atención de PQRS se hace en la sede principal del Instituto, donde la Oficina Asesora de Jurídica es la dependencia que actualmente atiende el trámite de las PQRS recibidas.

5. En cumplimiento con la normatividad legal vigente se implementó el procedimiento JU-P02 (V02-13-06-2016), Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual se encuentra ubicado en el proceso de Atención al Ciudadano, contribuyendo al mejoramiento de la gestión de PQRS en la Entidad.

6. En lo que respecta al Defensor del Ciudadano, mediante Resolución No 065 del 26 de abril de 2016, fue designada la Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para cumplir los mandatos establecidos en el Decreto Distrital 371 de 2010.

7. Se encuentra instalado el Buzón de quejas y reclamos, el cual está ubicado en la recepción primer piso de la Entidad, en un lugar visible lo que facilita el acceso a este medio por parte de la ciudadanía.

8. El Instituto Distrital de Turismo, cuenta con los siguientes canales de solicitud:

- Escrito y/o presencial: Buzón de sugerencias y/o Defensor del ciudadano: Sede IDT, Avenida Carrera 24 No.40-66.
- Correo electrónico: info@bogotaturismo.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS: http://bogota.gov.co/sdqs.
- Puntos de Información Turística PIT.
- Telefónico: Línea Institucional: 2 170711.

9. De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el segundo semestre de 2016 se recibieron ciento noventa (190) PQRS distribuidas así:

Mes	Derecho de Petición	Petición de Documentos	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitación	Proposición del Concejo	Denuncia posible acto de corrupción	**Total**
Julio	24	0	4	0	0	1	0	0	0	**29**
Agosto	46	0	10	0	0	0	0	2	0	**58**
Septiembre	27	0	6	0	0	0	0	2	0	**35**
Octubre	14	0	3	1	0	1	0	4	0	**23**
Noviembre	16	5	0	0	0	0	0	0	0	**21**
Diciembre	24	0	0	0	0	0	0	0	0	**24**
Totales	**151**	**5**	**23**	**1**	**0**	**2**	**0**	**8**	**0**	**190**

La atención de las respuestas, por Dependencia, se distribuye de la siguiente forma:

Mes	Comité Convivencia	Comunicaciones	Corporativa	Destino	Dirección	Jurídica	Observatorio	Planeación	Promoción	**Total**
Julio	0	1	4	1	0	15	0	0	6	**27**
Agosto	0	0	10	8	0	26	1	0	9	**54**
Septiembre	0	0	3	11	0	14	2	0	5	**35**
Octubre	0	0	4	9	1	7	1	1	1	**24**
Noviembre	0	2	5	3	0	8	2	0	5	**25**
Diciembre	0	0	0	4	0	17	1	0	3	**25**
Totales	**0**	**3**	**26**	**36**	**1**	**87**	**7**	**1**	**29**	**190**

Observado el comportamiento de los reportes mensuales del segundo semestre de 2015 que registró 167 solicitudes, frente a las registradas en el segundo semestre de 2016, se presenta un aumento de las mismas en veintitrés (23), que corresponden a un incremento del 13,77%; y con respecto al primer semestre de 2016, hubo un aumento de quince (15) solicitudes toda vez que para esa época se recibieron 175 solicitudes, que representan un incremento del 8,57%.

Durante el segundo semestre de 2016, en promedio se recibieron treinta y dos (32) solicitudes mensuales, siendo los meses de agosto y septiembre los más representativos y siendo la Oficina Asesora de Jurídica la que mayor número de requerimientos atendió.

RECOMENDACIONES:

1. La atención de PQRS viene siendo atendida por parte de la Oficina Asesora de Jurídica, no obstante, conforme al mapa de procesos se creó el proceso denominado *"Atención al Ciudadano"* el cual, según la caracterización depende de la Subdirección de Gestión Corporativa, dependencia que tendría a su cargo los requerimientos presentados por los usuarios mediante los diferentes medios de interacción; por lo tanto se recomienda hacer las ajustes o modificaciones correspondientes para quede claro a quien corresponde la dependencia y ejecución del Proceso.

2. Se reitera la necesidad de contar con: "*La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad",* de acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010.

3. Darle un orden a la carpeta contentiva de las peticiones, toda vez que no está bien demarcada, además no fue posible verificar los derechos de petición correspondientes a los meses de julio y agosto como quiera que no reposan en la carpeta facilitada por Oficina Asesora de Jurídica.

4. Cuando las solicitudes no son competencia del IDT hacer lo posible por enviar máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la autoridad competente e informar al peticionario, para que no se le prorrogue el término.

5. Establecer cuáles solicitudes del Concejo de Bogotá se tendrán como peticiones y cuáles como requerimientos de entes de control, disponiendo para ello carpetas separadas.

6. Propender por que se sigan clasificando las solicitudes y no se lleven todas como Peticiones, sino que se establezca exactamente la clasificación.

Cordialmente,

RAÚL ROJAS DEVÍA

Proyectó: Liliana Calle - Contratista
Revisó: Raúl Rojas Devía - Asesor Control Interno
Aprobó: Raúl Rojas Devía - Asesor Control Interno