1. **INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

2. **FECHA: JULIO DE 2020.**

3. **MARCO LEGAL**

- Constitución política de Colombia, artículos 23, 103 y 209.
- Ley 1755 de 2015… *"Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo".* Artículos 61 y 64.
- Ley 1474 de 2011 *"… normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción e actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* Art 76.
- Ley 190 de 1995 *"… normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa",* articulo 55.
- Ley 57 de 1985*: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12, 14, 15, 16, y 25.*
- *Decreto 124 de 2016 "… se sustituye el Titulo 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su documento anexo Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2".*
- Decreto 103 de 2015 "… *reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014…"* articulo 16.
- Decreto 19 de 2012*: "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública". Artículos 12 y 14*

- Decreto 371 de 2010 *"… lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"* Art 3.
- Decreto 2623 de 2009*: "Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano".*
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Acuerdo 731 de 2018: *"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones".*
- Decreto 392 de 2015: *"Por medio del cual se reglamenta la figura del defensor de la ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".*
- Decreto Distrital 197 del 2014. Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Circular No. 007 de 2019 "Alerta preventiva- Integración de los sistemas de Gestión documental y/o correspondencia de las entidades y sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te escucha".
- Decreto 491 28 de marzo de 2020, Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica.
- Circular No. 006 de 2017 Veeduría Distrital "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos"
- Circular 014 de 2020, Inconvenientes técnicos en la plataforma tecnológica del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas "Bogotá te escucha"
- 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.
- Guía de Lineamientos Arquitectónicos y de Accesibilidad al Medio Físico en Puntos de Servicio al Ciudadano. Elaborada por CIDCCA y la Veeduría Distrital.
- Norma Técnica Colombiana NTC 6047 la cual *"Se establecen los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones al entorno ya construido".*

4. OBJETIVO

Comprobar que el cumplimiento y trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se preste de acuerdo a los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente y rendir a la Administración del IDT un informe semestral sobre el particular.

5. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2020.

6. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: "*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad… 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…*"; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 al 30 de junio de 2020; para el efecto se tomó muestra de peticiones presentadas ante el IDT, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Tomando como insumo los registros del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, la información reportada por el IDT y las peticiones ciudadanas que el Instituto Distrital de Turismo recibe directamente (información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario), La asesoría de Control Interno procede a elaborar el informe correspondiente al periodo de enero a junio de 2020.

Se hace pertinente tener de presente que el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos " Bogotá te Escucha" de acuerdo a la Circular 14 de 2020, que ha venido presentando demoras e intermitencias en su funcionamiento, por lo tanto, la fecha de cargue de la petición y cierre en el sistema no se realizaran mediciones por extemporaneidad de acuerdo a las Instrucciones impartidas por la Secretaría General por la Alcaldía Mayor de Bogotá. No obstante, el Proceso de Atención al Ciudadano garantizará que las peticiones sean contestadas en tiempo por los otros canales con que cuenta la Entidad. De igual manera se tendrá en cuenta el

Decreto 491 de 2020, que modifica temporalmente los términos de respuesta de las peticiones.

Es necesario advertir, que además de las fortalezas y debilidades evidenciadas en el presente informe, podrían existir otras deficiencias no detectadas, debido a las muestras aleatorias tomadas para la evaluación y a la dificultad de revisar la documentación que se encuentra en cada dependencia en forma física, previendo que se contó con esta modalidad en el primer semestre y en suspenso por el aislamiento preventivo obligatorio que se adelanta a nivel nacional.

7. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el primer semestre de 2020, se detalla el manejo de la información suministrada por la Secretaría General respecto del sistema Bogotá Te Escucha y lo reportado mes a mes por el Instituto Distrital de Turismo a través del informe de PQRSD mensual que ordena el Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*", y que abarca información del sistema distrital y la reportada en sistemas propios de gestión de peticiones de la entidad. Adicionalmente, se verifican los tiempos de respuesta, la oportunidad, calidad, resolución completa y de fondo de las mismas, asegurando con esto, el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y la Ley 1755 de 2015.

De otro lado, se evidencia la importancia que el IDT continúe trabajando de la mano con la Secretaría General para que sus sistemas de gestión documental o de gestión de correspondencia se encuentren articulados con el de Bogotá Te Escucha, esto con el fin de que haya total concordancia entre la información que se extracta del sistema, y la información que se reporta en los informes mensuales de PQRSD.

Este informe se constituye en un insumo para que la entidad en el ejercicio de la toma de decisiones y en la elaboración de sus planes de acción, trabaje en pro de la mejora continua ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, identificación, promoción de oportunidades de integridad, transparencia en materia de servicio al ciudadano, potenciales sanciones disciplinarias, quejas y peticiones reiterativas.

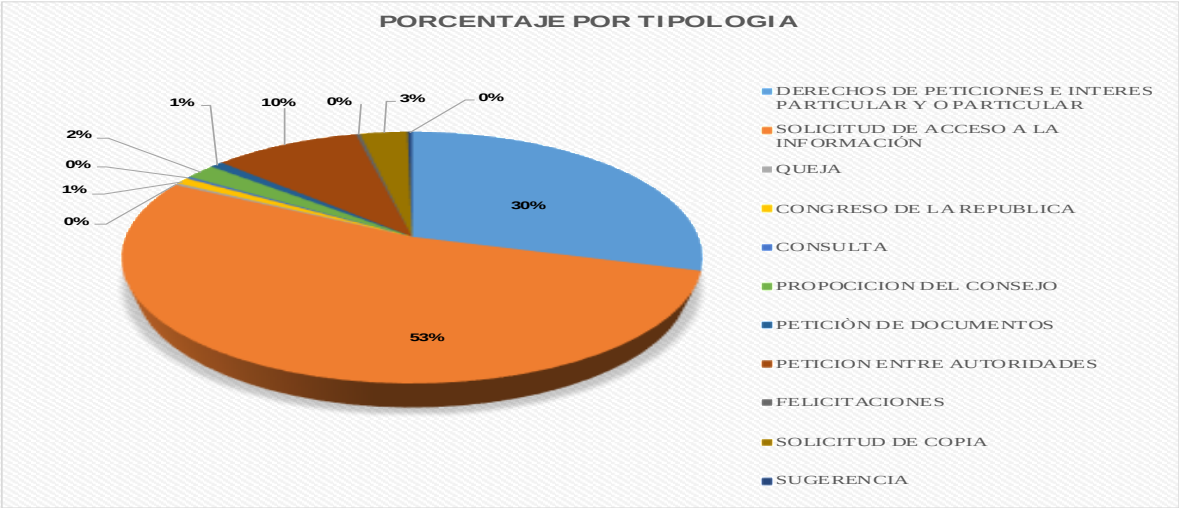
Con el fin de verificar las peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo usando como herramienta el sistema "Bogotá Te Escucha", la información reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinarios, se analizan y discriminan por tipologías y canales.

A. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

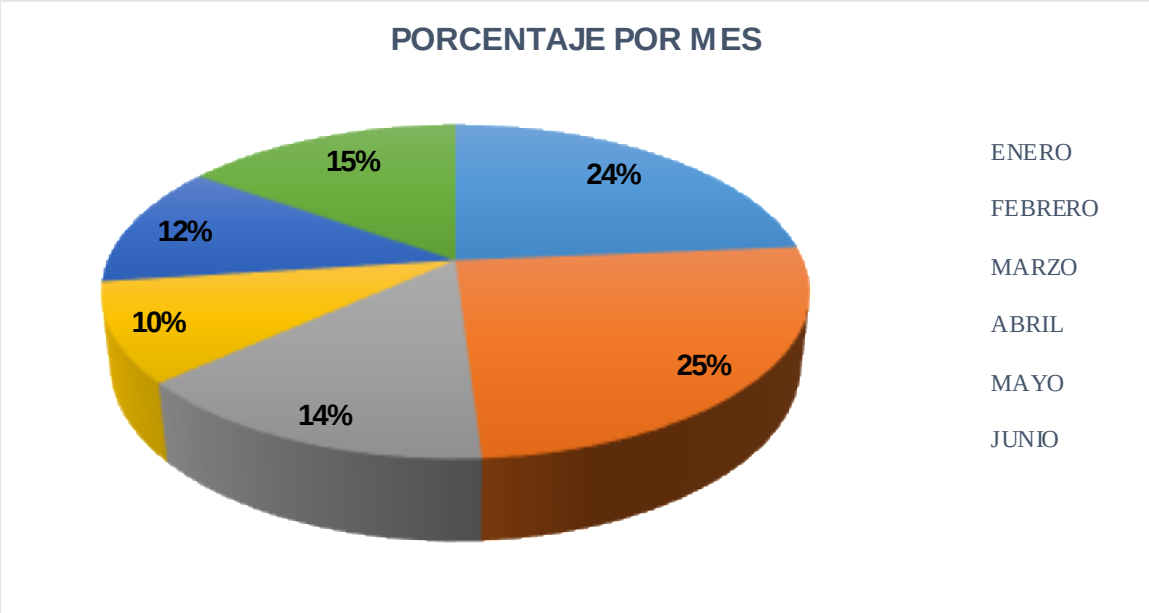
A continuación se detallan las tipologías o temas a tratar con mayor incidencia dentro del primer semestre del 2020, contando que con corte a 30 de junio, se recepcionaron 355 peticiones:

TIPOLOGIAS O MODALIDADES								
TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DERECHOS DE PETICIONES E INTERES PARTICULAR Y/O PARTICULAR	20	46	21	1	7	9	**104**	**29,3%**
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	57	37	23	22	23	27	**189**	**53,2%**
QUEJA	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,3%**
CONGRESO DE LA REPUBLICA	0	0	1	0	1	1	**3**	**0,8%**
CONSULTA	1	0	0	0	0	0	**1**	**0,3%**
PROPOCICION DEL CONSEJO	5	0	0	0	1	1	**7**	**2,0%**
PETICIÒN DE DOCUMENTOS	0	2	0	0	0	1	**3**	**0,8%**
PETICION ENTRE AUTORIDADES	0	4	4	9	6	11	**34**	**9,6%**
FELICITACIONES	0	1	0	0	0	0	**1**	**0,3%**
SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	2	4	4	**11**	**3,1%**
SUGERENCIA	0	0	1	0	0	0	**1**	**0,3%**
TOTAL	**84**	**90**	**51**	**34**	**42**	**54**	**355**	
%	**23,7%**	**25,4%**	**14,4%**	**9,6%**	**11,8%**	**15,2%**		

Como se evidencia el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, corresponde a **solicitudes de acceso a la información** con un total de 189 solicitudes correspondientes al 53,2%, en segundo lugar, los derechos de petición de interés particular con un total de 104 peticiones con un porcentaje de 29,3%, lo que gráficamente se desarrolla a continuación:



Así mismo se observa que el volumen de peticiones se elevo en un mayor impacto el mes de febrero con 93 solicitudes equivalentes a un 25% del primer semestre, lo que gráficamente se define:



B. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, se muestra cuáles son los canales de interacción o vías más utilizadas por los usuarios a la hora de realizar un requerimiento o PQRS, discriminado entre los meses de enero a junio o el tipo de documento utilizado, donde se obtiene la siguiente información:

CANALE DE INTERACCIÓN							
TIPO	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**TOTAL**
MAIL	74	79	57	38	42	54	**344**
WEB							**0**
ESCRITO	8	8					**16**
TLÉFONO							**0**
PRESENCIAL							**0**
SDQS	3	6					**9**
TOTAL	**85**	**93**	**57**	**38**	**42**	**54**	**369**
%	**23%**	**25%**	**15%**	**10%**	**11%**	**15%**	100%

Se pudo observar que el canal de interacción por tipo de documento es el MAIL con un total de 344 requerimientos dentro del segundo semestre y un porcentaje del 93,2% que nos indica que es el medio más utilizado por los usuarios a la hora de realizar un requerimiento a la entidad, esto nos permite fortalecer esta vía de acceso a la información y prestar un mejor servicio a la comunidad, su optimización es ideal, es de predecir que es el medio por excelencia con ocasión o como consecuencia de la emergencia generada por el COVID19.

Teniendo en cuenta lo anterior, también se efectúa la revisión a los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRSD- implementados en el IDT donde se evidencia lo siguiente:

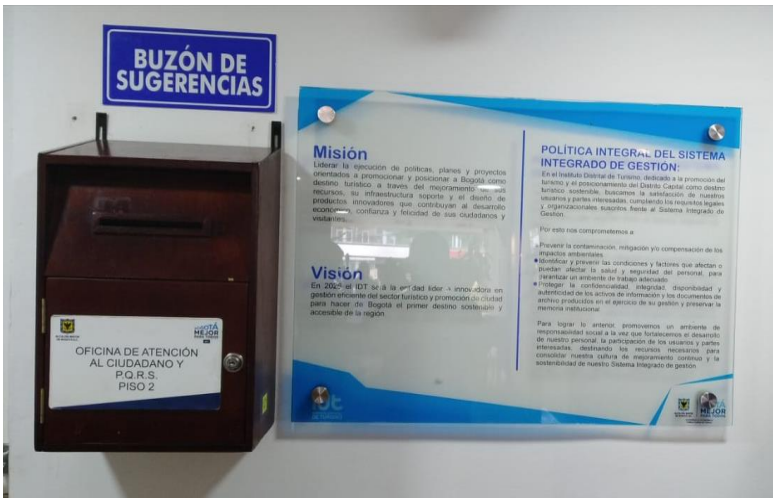
- **Presencial:** el Instituto Distrital de Turismo tiene dispuesto el siguiente espacio físico para la atención al Ciudadano y la recepción de solicitudes, ubicado en Av. Carrera 24 No. 40-66, segundo piso, que actualmente se encuentra relegado por motivo de la contingencia.

- **Vía Telefónica,** el IDT tiene dispuesta la siguiente línea telefónica para la Atención al Ciudadano: 2710711 Ext 101

- **Correos Institucionales;** el IDT tiene dispuestos los siguientes correos institucionales para atención al ciudadano: Info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co

- **Formulario Electrónico**: Se pone a disposición de los usuarios link de quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de fácil acceso en donde los ciudadanos pueden realizar sus comentarios. http://www.bogotaturismo.gov.co/,

- **Correo físico,** el IDT tiene dispuesto en el primer piso de la entidad el buzón de sugerencias, el cual tiene apertura cada quince (15) días, como lo establece el procedimiento *" **AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V4 (28-11-2019)"*** y como registro quedan actas denominadas "Actas de apertura de Buzón"



Por contingencia, el IDT cerró temporalmente, sus puntos de información turística, Desde el mediodía del martes 17 de marzo, se suspendió la atención al público en los ocho Puntos de Información Turística (PIT), que existen en la ciudad, los cuales son administrados por el Instituto Distrital de Turismo (IDT). Esta es una medida preventiva, que responde al plan de contingencia que adelanta la Administración Distrital; para evitar la propagación del Coronavirus (COVID-19), y salvaguardar la salud de los visitantes, turistas y habitantes de la capital del país.

- **Canales Virtuales:**

Como consecuencia de la actual coyuntura que se presenta, por el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio colombiano, que garantiza el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, se restringe el derecho de circulación de las personas, es por ello que el gobierno central ha patrocinado la optimización de mecanismos virtuales para facilitar el acceso a la información. Frente a lo anterior el IDT ha venido fortaleciendo los canales virtuales en la página web institucional, como son:

Seleccionar idioma | Noticias | Intranet | Gmail | Correo | Notificaciones

Instituto Distrital de Turismo

BOGOTÁ

Inicio | Nuestra Entidad | Productos Turísticos | Información para el turista | Ley de Transparencia | Atención al ciudadano

Inicio

IDT pone a disposición canales virtuales para atención a la ciudadanía

Menú de accesibilidad

Estimados ciudadanos y turistas, nos encontramos en contingencia debido al Covid-19. Estamos trabajando desde casa y continuamos atendiendo todas sus solicitudes con normalidad a través de nuestros diferentes canales virtuales.

Radicación de peticiones

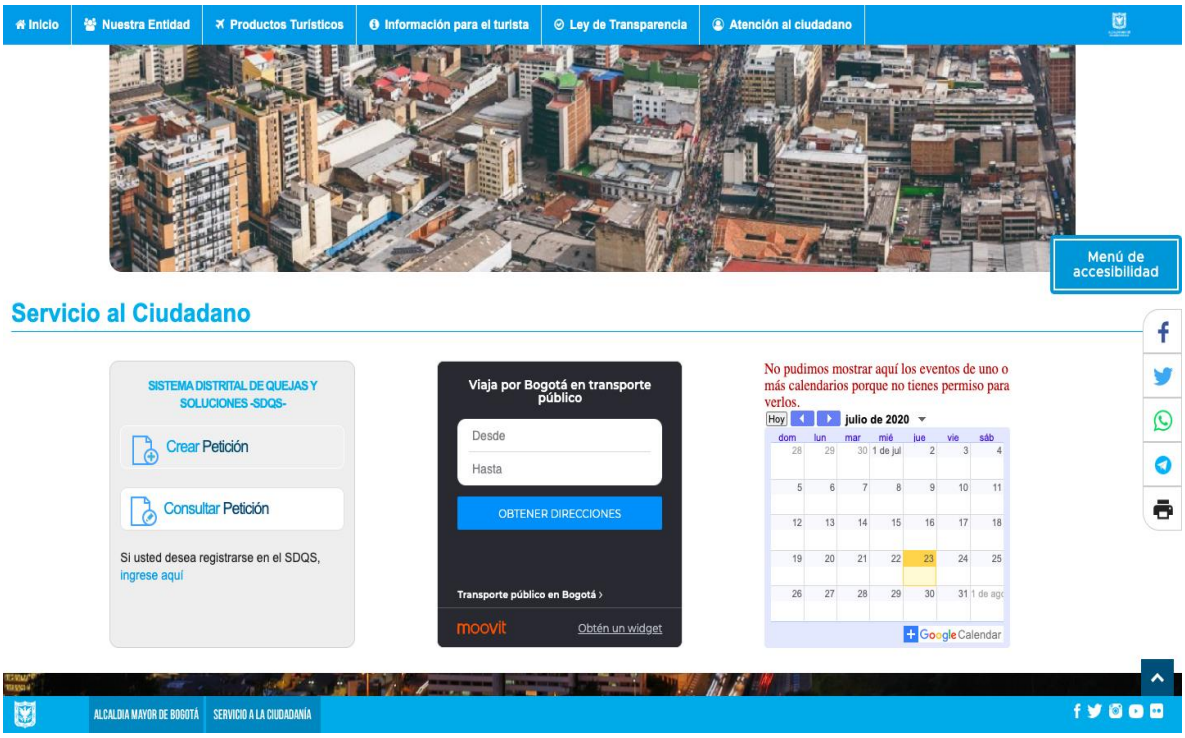
Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, por favor enviarlo al correo: correspondenciarecepcion@idt.gov.co

Radicación de documentos

Si desea radicar alguna petición, por favor enviarla al correo: info@idt.gov.co o a través del Sistema Distrital de Quejas Reclamos "Bogotá te Escucha". Para mayor información, puedes acceder a este link: https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion

Canales teléfonicos

Para solicitar asesoría vía telefónica, puede comunicarse al teléfono celular: 3143331381 en el horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. o al 3204881022 las 24 horas del día (Puntos de Información Turística).



C. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el primer semestre de 2020 se cerraron un total de 361 PQRSD dentro de los meses de enero a junio, pendientes a la fecha del presente informe ocho (8), por cerrar.

Al respecto hay que señalar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida, y con mayor relevancia tener presente la ampliación de los términos de que trata el Decreto 491 de 2020.

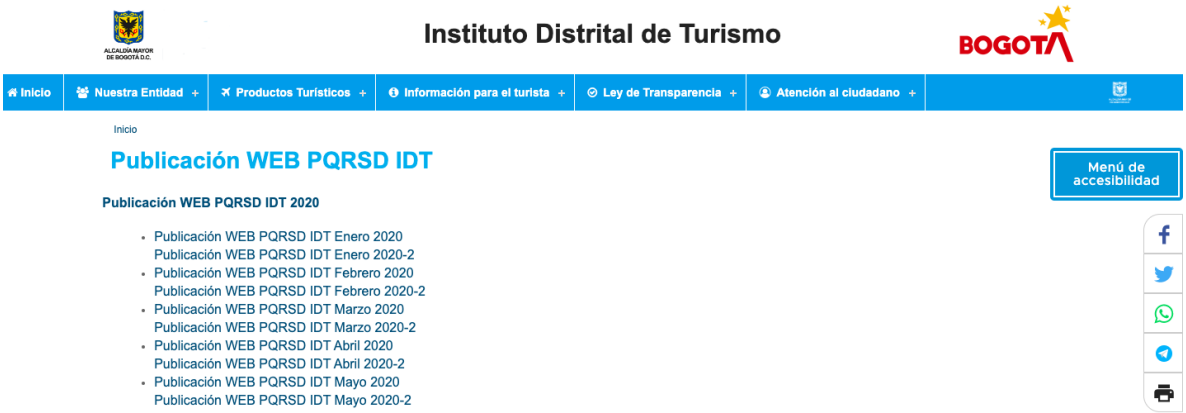
D. INFORMES DE PQRSD

El artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010 y la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Veeduría Distrital y la Secretaría General, establecen que las entidades distritales deben presentar mensualmente un informe que incluya la relación y gestión de las PQRSD de cada periodo. Este informe es registrado por cada entidad en la página web de la Red Distrital de

Quejas y Reclamos y se convierte en insumo para el análisis que realiza la Veeduría Distrital sobre la gestión de servicios en el Distrito Capital. En dicho informe deben reportarse como mínimo las siguientes variables:

- Total, peticiones mensuales recibidas por entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso
- Total, peticiones trasladadas por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas en el periodo
- Tiempo promedio de respuesta por tipología o dependencia
- Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.
- Conclusiones y recomendaciones

En atención a lo anteriormente descrito, se realiza la revisión de los informes presentados por el Instituto Distrital de Turismo a la Veeduría Distrital durante el primer semestre de 2020, exceptuándose que a la fecha del presente informe no se evidencia el del mes de junio; publicados en la página web de la entidad en el siguiente link: http://www.bogotaturismo.gov.co/publicaci-n-web-pqrsd-idt, se observa que estos informes se encuentran publicados en la página web.



Vistos los informes publicados, como se evidenció, no se encuentra a 24 de julio, el informe del mes de junio, incumpliendo lo establecido en la Circular Conjunto No. 6 de marzo de 2017, si bien los informes publicados cumplen con lo dispuesto en el Decreto Distrital No.

371 de 2010, Artículo. 3, numeral 3 (*elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos)* estos informes deben tener inmerso unas formalidades enmarcadas en el Formato Modelo Informe de PQRS – diseñado para tal fin e implementado mediante Circular Conjunta No. 006 de 2017. Para tal caso se tomaron como muestra los informes de enero-febrero-marzo, que no cuentan con la variable de *peticiones cerradas.*

E. TERMINOS DE RESPUESTA PQRSD

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo, completa y coherente a las peticiones, se realiza la comparación entre tiempos legales máximos de respuesta y los tiempos de gestión para proyectar una respuesta oportuna establecidos por el IDT, se procede a realizar la verificación en el archivo de Excel que maneja el proceso de la totalidad de las PQRSD en comparación al siguiente cuadro donde se observa la información de los tiempos legales máximos de respuesta y el tiempo de gestión para proyectar la respuesta oportunamente.

Sin embargo, es relevante tener de presente que todas las entidades del Estado están velando por prestar servicios bajo la modalidad de trabajo en casa, e igualmente mientras se supera la Emergencia, el Decreto 491 de 2020 amplió el tiempo que tienen las entidades para atenderlas, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción; las peticiones de documentos e información pública que pasa de 10 días a 20 días y las peticiones mediante las cuales se elevan consultas (conceptos) pasan de 30 a 35 días. Es de precisar que la norma es clara al indicar que solamente las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; en ese sentido, se tiene que, una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Tiempos de respuesta PQRSD	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de copia	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Petición de Documentos	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Congreso de la República	Cinco (05) días hábiles.	Tres (4) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Denuncia por actos de corrupción	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Solicitud de Información	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (20) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles, en caso de solicitud de prórroga se darán dos (2) días más.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (12) días hábiles.

ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

SITUACIÓNES OBSERVADAS:

MES	MEDIO DE PRESENTACIÓN	TIPOLOGIA	RADICADO	FECHA	NOMBRE	RESPUESTA
Enero	telefonico	solicitud de información	2020ER285	15/01/20	Miguel A Cádena G	No
Enero	personal	Solicitud de información	2020ER189	27/01/20	Yolanda B Castañeda	No
Febrero	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER285	5/02/20	Facello Argel M	No
Febrero	personal	Solicitud de información	2020ER316	10/02/20	Consuelo Gonzalez	No
Febrero	personal	Solicitud de información	2020ER327	10/02/20	Laura D Blanco M	No
Marzo	Correo electronico	Derecho de petición	2020ER648	16/03/20	Jose Laureano Serrato	No
Marzo	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER699	16/03/20	Laura Rivas	No
Marzo	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER703	16/03/20	Angie Daniela	No
Abril	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER762	1/04/20	Jairo Andrés J	No
Abril	Correo electronico	Petición entre autoridades	2020ER767	2/04/20	Jennifer Sandoval	No
Abril	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER803	16/04/20	Natalie Ortíz B	No
Abril	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER807	20/04/20	Alvaro J Uribe	Insuficiente
Abril	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER819	24/04/20	Maria Forero	No
Abril	Correo electronico	peticion entre autoridades	2020ER785	27/04/20	Yefer Vega	No
Abril	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER824	27/04/20	Lilia Rash M	No
Abril			2020ER827	27/04/20	Bibiana Ravelo	No
Abril			2020ER830	29/04/20	Gabriel Chaparro	No
Mayo	Correo electronico	Solicitud de información	2020ER850	6/05/20	Juan M Escobar C	No
Mayo	Telefonico	Solicitud de información	2020ER917	29/05/20	Carlos Repizo C	No
Junio	Correo electronico	Congreso de la Republica	2020ER932	8/06/20	Margarita Barraquer S	No
Junio	Correo electronico	Congreso de la Republica	2020ER959	8/06/20	Thomas Espeute	No

Teniendo en cuenta los tiempos de respuesta legal, oportuna, completa y de fondo, se evidencio que al revisar la totalidad de las PQRS de enero (85), febrero (93), marzo (57), abril (38), mayo (42) y junio (54) para un total de 369 PQRSD revisados se detalla el siguiente resultado:

De acuerdo a la información requerida a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario, remitida y consultada, se detalla:

Peticiones sin Respuesta Documentada

Enero

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER89	15/01/2020	Miguel A Cádena G	Actualizar información pública de la página Web.
2020ER189	27/01/2020	Yolanda Castañeda	Vacante guía turístico.

Febrero:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER327	10/02/2020	Laura D Blanco M	Solicita beca estudios
2020ER285	05/02/2020	Facello Argel M	Solicita certificación contratos
2020ER316	10/02/2020	Consuelo Gonzalez	Queja sobre turista en mal estado de su traslado

Marzo:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER648	16/03/2020	Laureano Serrato	Infomación organos colegiados IDT

Abril:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER762	1/04/2020	Jairo Andrés J Triana	Medición brechas de capital humano
20202ER767	2/04/2020	Personeria Bogotá	Gestiones IDT contingencia COVID19
2020ER803	16/04/2020	Natalie Ortíz B	Diseño agenda conocer oferta de Bogotá
2020ER824	27/04/2020	Liliana Rash M	Ofrecimiento servicios virtuales,

Mayo:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER850	06/05/2020	Juan M Escobar C	Global Big Day
2020ER917	29/05/2020	Carlos Repizo C	Datos contactos Colegio Amigos del Turismo

Junio:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER932	08/06/2020	Margarit Barraquer	Manejo COVID-19
2020ER932	08/06/2020	Thomas Espeute	Oferta de servicios web

CRITERIO AFECTADO

Ley 1755 de 2015, Artículo 14, el cual establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, anunciando lo siguiente:

"Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: numeral 1. *"Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes."*(…)

Decreto 491 de 2020, Art 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: *Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

Así como tampoco se permite evidenciar el total cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos literal "c) *determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los*

indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;"

Petición Respuesta Incompleta

<u>Abril</u>

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER807	20/04/2020	Alvaro J Uribe	Certificación prestadores de servicios turísticos,

Re: Consulta sobre obtencion de certificado.
1 mensaje

Carolina Del Pilar Castro <carolina.castro@idt.gov.co> 23 de abril de 2020, 16:27
Para: Alvaro Javier Uribe León <jvicho90@hotmail.com>, Información Bogotaturismo Idt <info@idt.gov.co>, Camila Andrea Benitez Díaz <camila.benitez@idt.gov.co>

Buenas tardes Álvaro:

Le adjunto el certificado del curso.

Quedo atenta

El vie., 17 abr. 2020 a las 17:39, Alvaro Javier Uribe León (<jvicho90@hotmail.com>) escribió:

Muy buenas tardes, el presente tiene por motivo, consultar sobre cual es el procedimiento para adquirir el certificado de aprobacion del Curso de capacitación para prestadores de servicios turísticos ,ya que eh terminado el mismo, y no se que procedimiento debo realizar.

Si bien se emite respuesta al peticionario, la misma se torna incompleta, sin formalidades que permita al peticionario, que fue de fondo, oportuna y con calidad de respuesta.

CRITERIO AFECTADO

Ley 1755 de 2015, Artículo 13, el cual establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, anunciando lo siguiente:

Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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.*

El Decreto 371 de 201º, en su Artículo 3º - *De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los cuidadanos, en el distrito capital. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: (…)*

6) La operación continua, eficiente y efectiva_del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Peticiones respuesta extemporaneas

Marzo

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER699	16/03/2020	Laura Rivas	Información pasantías
2020ER703	16/03/2020	Angie Daniela	Queja contra Aerolinea

CRITERIO AFECTADO

Ley 1755 de 2015, Artículo 13, el cual establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, anunciando lo siguiente:

Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 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.*

Peticiones no documentadas o soporte digital

Abril:

Radicado	Fecha	Peticionario	Asunto
2020ER816	24/04/2020	Maria Forero	Remite Hoja de Vida,
2020ER822	27/04/2020	Yefer Vega -Concejo	Acciones frente a bares, restaurantes
2020ER823	27/04/2020	Carlos L Hernandez	Selección guias turísticos
2020ER827	27/04/2020	Bibiana Ravelo	Información Trabajo en casa Cajas
2020ER830	29/04/2020	Gabriel Chaaparro	Obtención certificación curso el Dorado

Es importante concluir que, el reporte de la información, debe ser completa e integral, la información digital con ocasión a la contingencia debe guardar coherencia con la realidad, el reporte de la información, la trazabilidad de la información es relevante por la actual contingencia y las medidas adoptadas.

CRITERIO AFECTADO

Circular 047 de 2020, Secretaria General

Lineamientos para el uso de documentos electrónicos en ambientes de trabajo en casa por la contingencia generada por la emergencia sanitaria COVID 19

1. *Documentos electrónicos de archivo: En aplicación del principio de equivalencia funcional en aquellos casos en que la normas así lo permitan (ver Ley 527 de 1999) los documentos electrónicos de archivo:*

- *Pueden estar producidos y/o capturados en cualquier formato electrónicoasegurando que se trate de formatos sin obsolecencia tencnológica.*

- *Deben ser incorporados a los respectivos expedientes electrónicos o hibrido segun sea el caso.*

Se permite evidenciar el total cumplimiento de lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos literal "c) *determinar y aplicar los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;"*

Igualmente el Manual Operativo MIPG:

3.2.1.3 Política Gobierno Digital

Gobierno Digital es la política de MIPG que busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

- Habilitadores Transversales:

Servicios Ciudadanos Digitales: busca que los servicios ciudadanos digitales sean integrados a los procesos, servicios digitales, trámites digitales, sistemas de información y demás que lo requieran, buscando racionalizar recursos, estandarizar y armonizar la administración pública en pro de mejorar los servicios del Estado.

5. Información y Comunicación

5.2.1 Recomendaciones para una adecuada gestión de la información y comunicación

La entidad debe diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro de ella y en su entorno, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso, sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor

8. RESULTADOS DEL INFORME

➢ FORTALEZAS

- La excelente disponibilidad para atender al grupo auditor.

- Implementación de diferentes canales de comunicación existentes en la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes de petición.

➢ RECOMENDACIÓNES

- Dar cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRSD dentro de los términos establecidos por los procedimientos internos de la Entidad en concordancia con la normatividad vigente Ley 1755 de 2015, y el Decreto 491 de 2020.

- Organizar el archivo digital de las PQRSD, ya que el mismo no se encuentra los respectivos soportes de respuesta o están inexistente, lo que genera dificultad en el momento de realizar las validaciones.

- Es importante tener en cuenta la información contenida en los informes mensuales del seguimiento a PQRS está información debe ser clara, sin contener errores, ya que este es material que debe estar publicado en la pestaña de transparencia en la página web del instituto con acceso libre a los usuarios, y la confiabilidad de la información es vital.

- En cumplimiento a la circular 007 de 2019 y con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la

racionalización de los tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del distrito deben garantizar y dar estricto cumplimiento a los numerales 3 y 7 del Decreto 371 de 2010.

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control a los derechos de petición que deban resolver las dependencias para garantizar el cumplimiento de los términos de ley en el trámite de los mismos, incluyendo las respuestas parciales a que haya lugar, las cuales deben emitirse antes de vencerse el término otorgado por la Ley.

VIVIANA ROCIO DURAN CASTRO
Asesora Control Interno

Elaboró: Luisa Fernanda Duarte Celis/ contratista de Control Interno
Gilberto Poveda V/ contratista de Control Interno