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

MEMORANDO

10004

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 24-01-2022 12:53:22
Al Contestar Cite Este Nr.:2022IE23 O 1 Fol:9 Anex:1
ORIGEN: Origen: Sd:15 - ASESOR DE CONTROL INTERNO/PERDOMO N(
DESTINO: Destino: SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA/PENA I
ASUNTO: Asunto: INFORME AUDITORIA PQRSD PERIODO COMPREND
OBS: Obs.:

Bogotá, D.C.

PARA: **EDWIN OSWALDO PEÑA ROA**
Subdirector de Gestión Corporativa

DE: Asesor de Control Interno (e)

ASUNTO: Informe Auditoria PQRSD

En atención a las funciones asignadas a la Asesoría de Control Interno (e) y en cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditorias, remito informe de Seguimiento PQRSD el cual tenía como 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"* correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021.

Cordialmente,

MARIA NOHEMI PERDOMO RAMIREZ
Asesora de Control Interno (e)

Anexo(s): Informe auditoria (9 folios)

Copia: Dirección General

Proyectó: Gilberto Poveda V – Contratista A.C.I

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

2. FECHA: ENERO DE 2021

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".*
- 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".*
- 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"*.
- 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

Verificar que el Instituto Distrital de Turismo adelante las actuaciones administrativas requeridas en atención a los diferentes requerimientos recibidos de los ciudadanos por los canales dispuestos por la entidad de acuerdo con los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente.

5. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2021.

6. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece:

"*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 Asesoría 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 julio y el 31 de diciembre de 2021.

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 – Atención al Ciudadano); la asesoría de Control Interno procede a elaborar el informe correspondiente al segundo semestre de 2021.

7. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el segundo semestre de 2021, 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 estas, asegurando con esto, el cumplimiento del Decreto 371 de 2010 y la Ley 1755 de 2015.

Dentro de los atributos de calidad para la Gestión con valores para resultados, permitirán constatar que la entidad ha logrado la consolidación, estableciendo mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRSD, respondiéndolos de manera clara, pertinente y oportuna, siendo insumo para la mejora continua en sus procesos.

De igual manera se resalta 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 Disciplinario - Atención al Ciudadano, se analizan y discriminan por tipologías y canales.

A. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

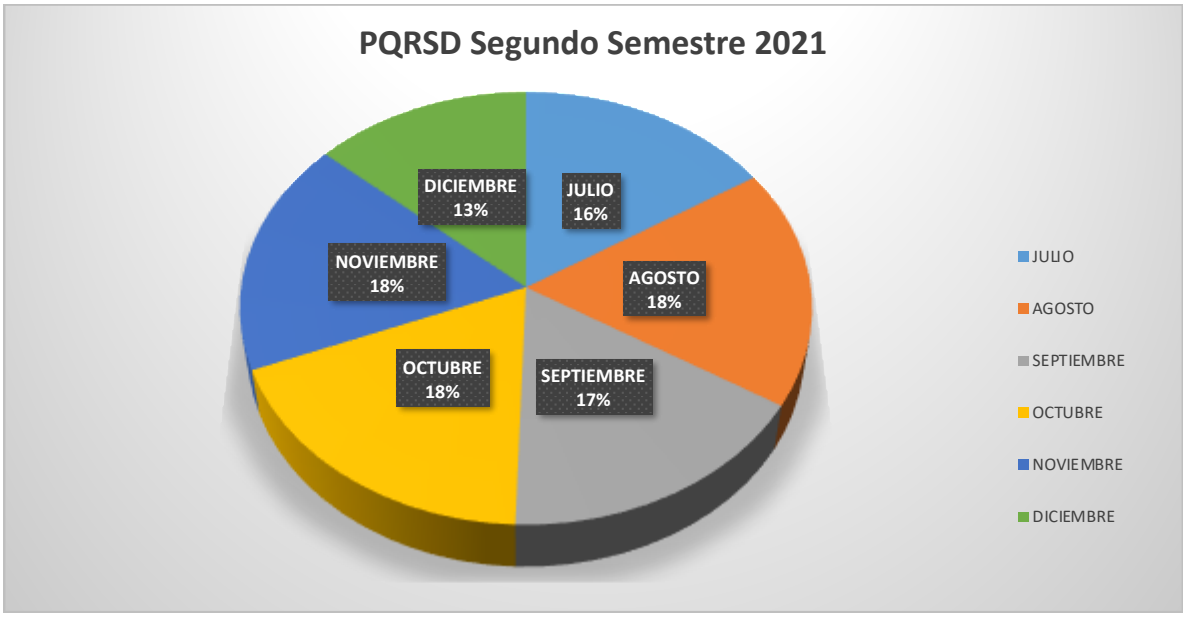
A continuación, se detallan la cantidad peticiones elevadas en el segundo semestre, así como tipologías o temas a tratar con mayor incidencia dentro del segundo semestre del 2021, con corte a 31 de diciembre, se recibieron **370** peticiones, situación que puedo evidenciarse en la matriz AC-F02 reportada, en la cual se consolida las peticiones de julio a diciembre y el total. Igualmente se envía el registro de las peticiones en el sistema Bogotá te Escucha, con el cual se cruza la información reportada.

Durante los meses de julio a diciembre de la pretérita vigencia del total de 370 PQRSD, durante el mes de octubre se atendió con mayor impacto con un registro del 18% correspondiente a 68 peticiones, el mes donde menos peticiones se recibieron fue en el mes de diciembre con un 23% correspondiente a 50 peticiones como se muestra en la siguiente tabla dinámica y gráfica que detallan el comportamiento:

TOTAL, PQRSD ATENDIDAS EN SEGUNDO SEMESTRE 2021	
JULIO	59
AGOSTO	66
SEPTIEMBRE	62
OCTUBRE	68
NOVIEMBRE	65
DICIEMBRE	50
TOTAL	**370**

Total de peticiones radicadas Julio –Diciembre 2021	**Porcentaje**

370	100%

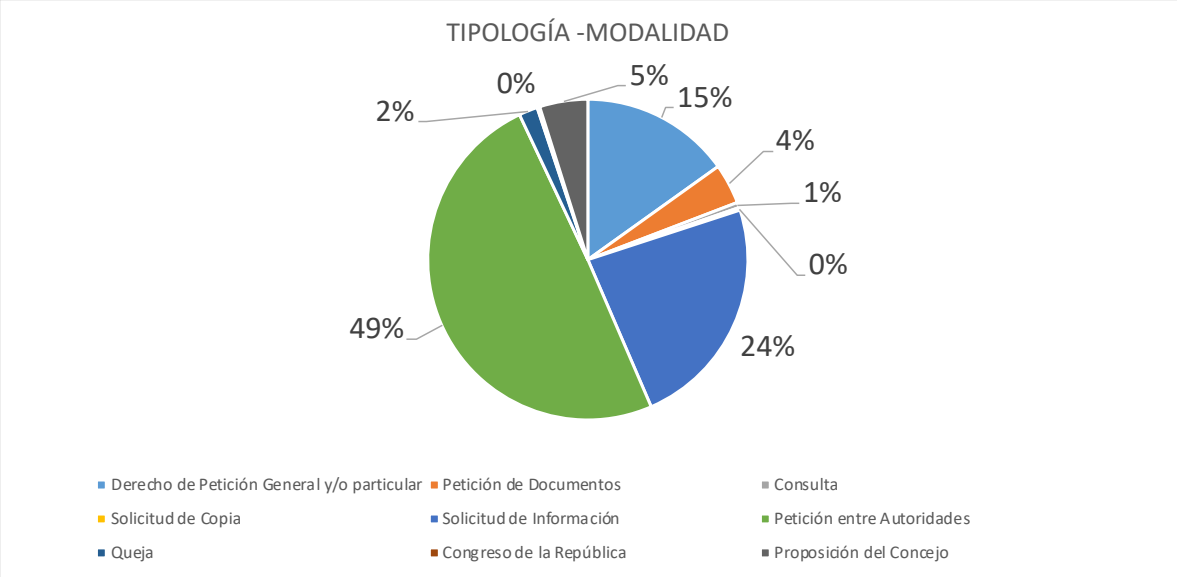


Teniendo en cuenta que el objetivo del presente informe conforme a los roles de la Asesora de Control Interno con un enfoque de control preventivo y la promoción del control social, se realiza el análisis sobre la oportunidad de respuesta a los requerimientos ciudadanos presentados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", estableciendo un rango de oportunidad, previo análisis por tipología que ingresaron a la entidad e identificar que tipo de peticiones son de mayor volumen e impacto el cual se refleja mes a mes, sin perjuicio de las excepciones establecidas en la Ley con ocasión y como consecuencia de la contingencia sanitaria.

Tipología	Número de Peticiones	Porcentaje
Derecho de Petición General y/o particular	56	15%
Petición de Documentos	15	4%
Consulta	2	0.5%
Solicitud de Copia	1	0,2%
Solicitud de Información	87	24%
Petición entre Autoridades	183	49%

Queja	7	2%
Congreso de la República	1	0,2%
Proposición del Concejo	18	5%
Total	**370**	**100%**

Como se puede observar el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, corresponde a peticiones "**entre entidades"** con un total de 183 solicitudes, seguido de peticiones **de "solicitudes de información"** con un total de 87 peticiones como tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer peticiones ante la entidad, haciendo uso de los canales establecidos por el IDT para su radicación, el cual representa un 24%.



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 PQRSD, discriminado entre los meses de julio a diciembre; atendiendo los atributos de calidad para la Dimensión Tercera Gestión con valores para resultados de MIPG, donde establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor las presenten, donde se obtiene la siguiente información:

Canales de Interacción	Número de peticiones	Porcentaje
E-MAIL	335	90%
WEB	33	9%

PERSONAL	1	0,5%
RED SOCIAL	1	0,5%
Total	**370**	**100%**

Se evidencia que el medio de interacción más utilizado dentro del segundo semestre de 2020 fue el correo electrónico con un total de 335 requerimientos correspondiente al 90%, seguido por la WEB con el 9% con 4 y de mínimo impacto de manera presencial un solo requerimiento, permitiendo denotar que la contingencia sanitaria, sigue haciendo presencia la utilización de los medios digitales como preferidos, sin embargo se identifica que por Redes Sociales tan solo un requerimiento, como medio masivo de comunicación su índice se encuentra menguado. Es relevante mencionar que el correo electrónico como medio de interacción privilegiado por la ciudadanía, se requiere que la disponibilidad del servicio se garantice al 100 %.

Lo anterior se concreta con los siguientes Canales de Atención:

Se evidencia que la Entidad adopta los conceptos y lineamientos generales de las sedes electrónicas, ventanillas únicas y los portales de programas transversales del Estado para integrar sus sedes electrónicas al Portal Único del Estado colombiano, aplicando lo señalado en los artículos 2.2.17.6.1. del título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, 60 de la Ley 1437 de 2011, 14 y 15 del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019.

• **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.

• **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 V5 (30-04-2021) y como registro quedan actas denominadas "Actas de apertura de Buzón"**.**

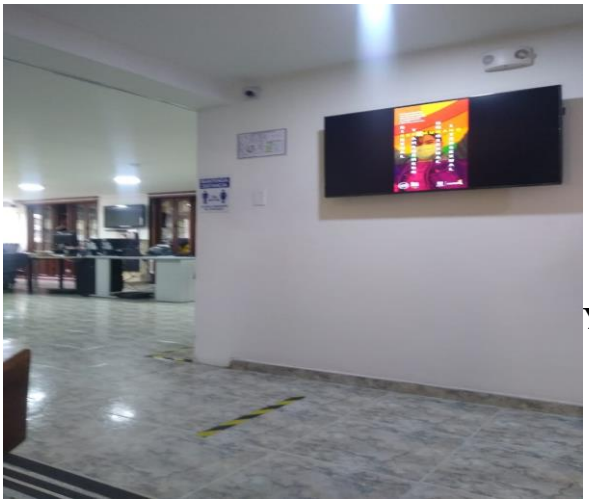
• **Canales Virtuales:** Como consecuencia de la coyuntura presentada, por el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio colombiano, que garantiza el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, es por ello que el gobierno central ha promovido la optimización de mecanismos virtuales para facilitar el acceso a la

información. Frente a lo anterior el IDT fortaleció los canales virtuales en la página web institucional. Igualmente se cuenta con otros canales de comunicación, como son las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y YouTube.

https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano

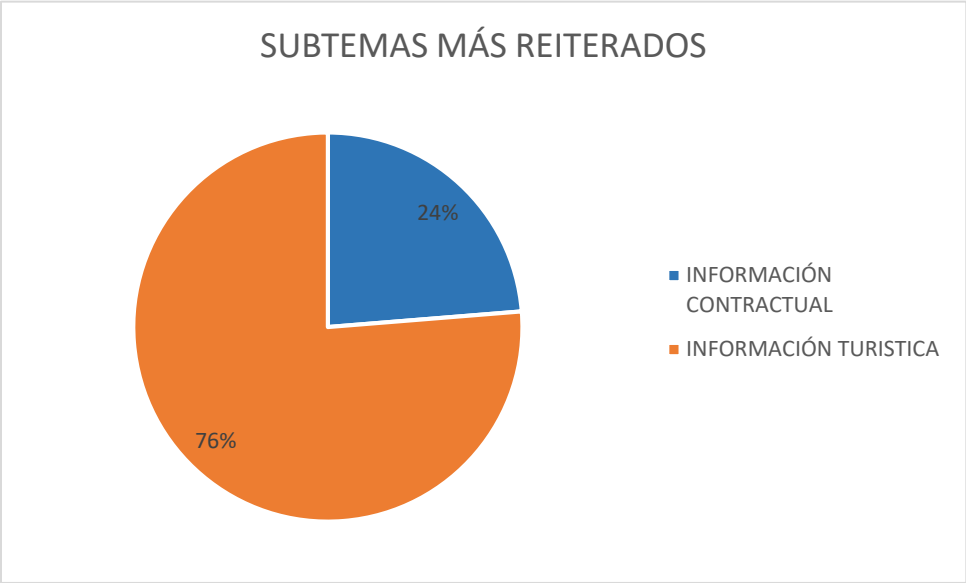
- **Señalización visible de la dependencia encargada del trámite de PQRSD, para el acceso a los grupos de valor**

Se evidencia que la dependencia en situación actual cuenta con señalización visible de la dependencia encargada del trámite de PQRSD, para que se facilite el acceso a la comunidad, la cual se refleja conforme al siguiente registro fotográfico:



Y/C

Temas más reiterados	Número de Peticiones	Porcentaje
Información Contractual	37	24%
Información Turística	119	76%
Total	**156**	**100%**



Como punto de análisis vemos que uno de los temas incisivos diferentes a los misionales, se encuentra la información contractual, lo que amerita resaltar la importancia de la respuesta de fondo al ciudadano.

D. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

De acuerdo a lo reportado durante el período de julio a diciembre de 2021 se trasladaron un total de 14 peticiones a las diferentes entidades tanto distritales como nacionales y entidades privadas. Todas las peticiones se hicieron con traslado y cierre definitivo, visto lo anterior se corrobora el cierre de los traslados.

Entidad donde se trasladó la petición	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	15%
IDPC	1	7%
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	2	15%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	7%
SCRD	1	7%
POLICIA METROPOLITANA DE BOGOTA	1	7%
IDECUT	1	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	7%
SECRETARIA DE SALUD	1	7%

SECRETARIA DE PLANEACIÓN	1	7%
CANCILLERÍA	1	7%
EUROMONITOR	1	7%
Total	**10**	**100%**

E. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

El equipo auditor evidencia que durante el período de julio a diciembre del año 2021 se han cerrado hasta el momento 358 PQRSD, las otras 12 solicitudes que hacen falta aún se encuentran dentro de los términos legales para ser respondidas, situación que permite evidenciarse, e igualmente sin perjuicio de las excepciones establecidas en la ley respecto a los términos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se efectúa la verificación a los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRSD- adicionalmente dada la Emergencia Económica y Social, se habilitaron canales de recepción de PQRSD y la línea **320 4881035** implementados en el IDT:

• **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.

F. TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA POR TIPOLOGÍA O DEPENDENCIA

	Solicitud de información	Derecho de Petición	Petición entre Autoridades
Días para cierre de peticiones	**8**	**10**	**7**
Total	**8**		

Como se observa en los sendos informes presentados ll tiempo promedio en días para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 8 días para el segundo semestre de 2021. Lo anterior permite observar que la Entidad trabaja ofreciendo a los ciudadanos respuestas con claridad, coherencia, oportunidad y sobre todo calidez; lo que hace necesario resaltar la importancia de acatar los tiempos decretados por la emergencia económica, excepciones establecidas en el (Decreto 491 de 2020) en donde se tienen 20 días para dar respuesta a las solicitudes de información, 30 días para los derechos de petición y 35 días para las consultas. Sin embargo al evidenciar los reportes presentados el IDT acoge los términos establecidos en la Ley 1755

de 2015, lo que permite resaltar los índices de calidad y oportunidad, así como la mejora continua.

G. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS

Localidades	Total Requerimientos por Localidad
1. Usaquén	87
2. Chapinero	1
4. San Cristóbal	4
5. Usme	3
11. Suba	10
12. Barrios Unidos	6
13. Teusaquillo	7
14. Los Mártires	2
16. Puente Aranda	2
17. La Candelaria	17
19. Ciudad Bolívar	2

De acuerdo al reporte presentado en la matriz excel arrojada por el Sistema Bogotá te Escucha, la localidad que más requerimientos presentó durante el segundo semestre de 2021 fue Usaquén. Sin embargo, aclara el proceso que cuando las solicitudes ingresan por el correo electrónico (info@idt.gov.co o correspondenciarecepcion@idt.gov.co) no es posible determinar la localidad de la cual están interponiendo la petición; pese a lo anterior la muestra arrojada refleja la fluidez de la localidad que mayor iteración efectúa con el IDT.

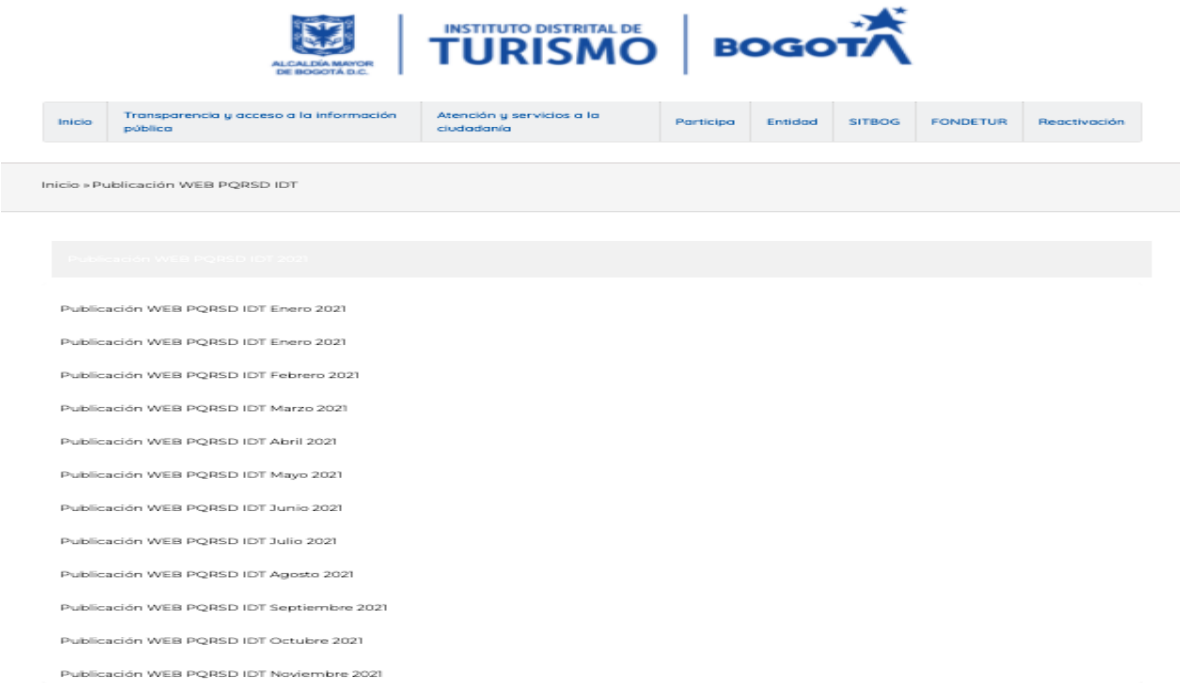
H. PUBLICIDAD INFORMES DE PQRSD

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

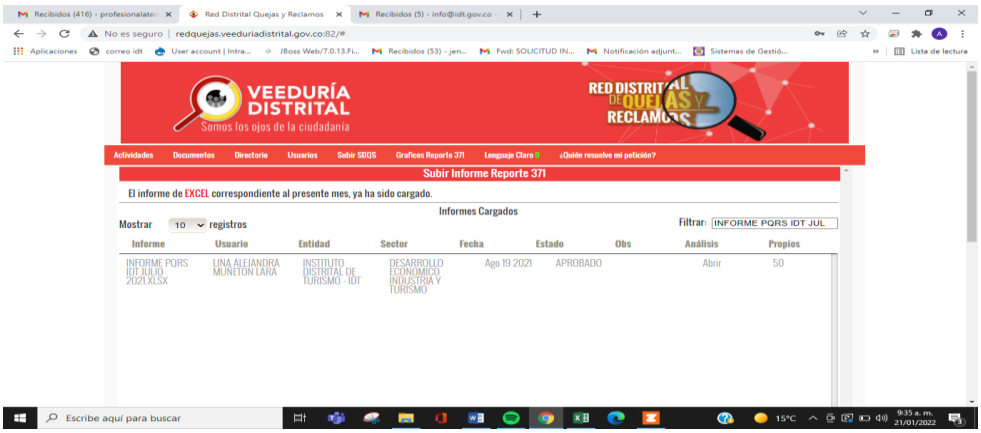
periodo. Este informe es registrado por cada entidad en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y se convierte en insumo para el análisis que realiza la Veeduría Distrital sobre la gestión de servicios en el Distrito Capital. En dicho informe deben reportarse como mínimo las siguientes variables:

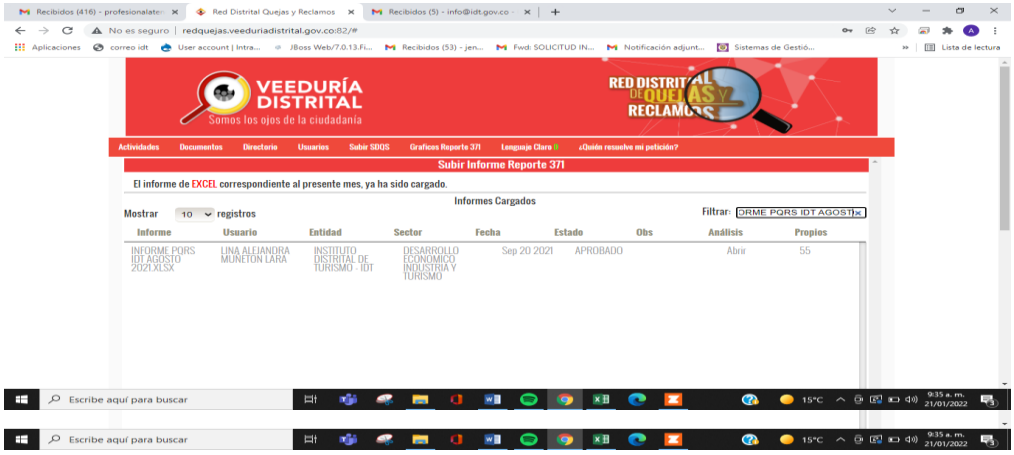
- Total, peticiones mensuales recibidas por entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso
- Total, peticiones trasladadas por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas en el periodo
- Tiempo promedio de respuesta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

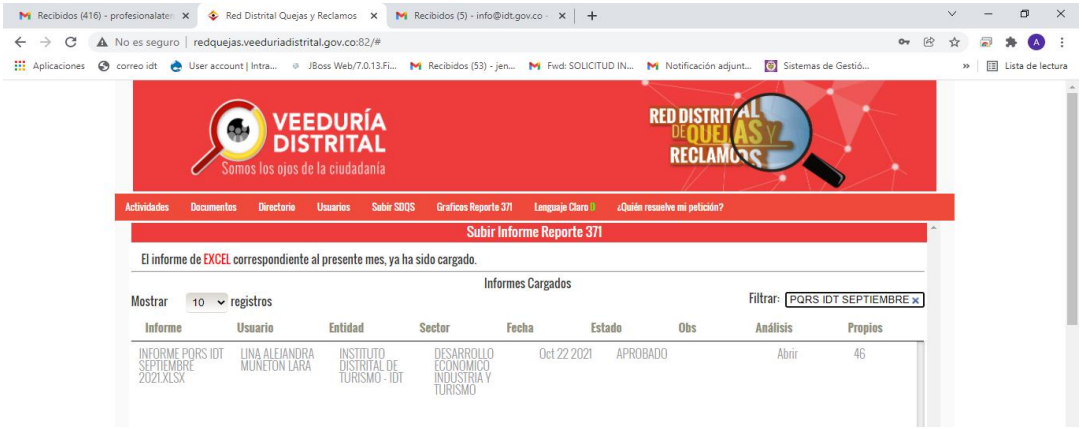
En atención a lo anteriormente descrito, se realizó el monitoreo de los informes publicados en el siguiente link https://www.idt.gov.co/es/publicacion-web-pqrsd-idt, en términos y de acuerdo con lo estipulado al decreto 371 de 2010. Estos informes igualmente son cargados en la página de la Veeduría Distrital.

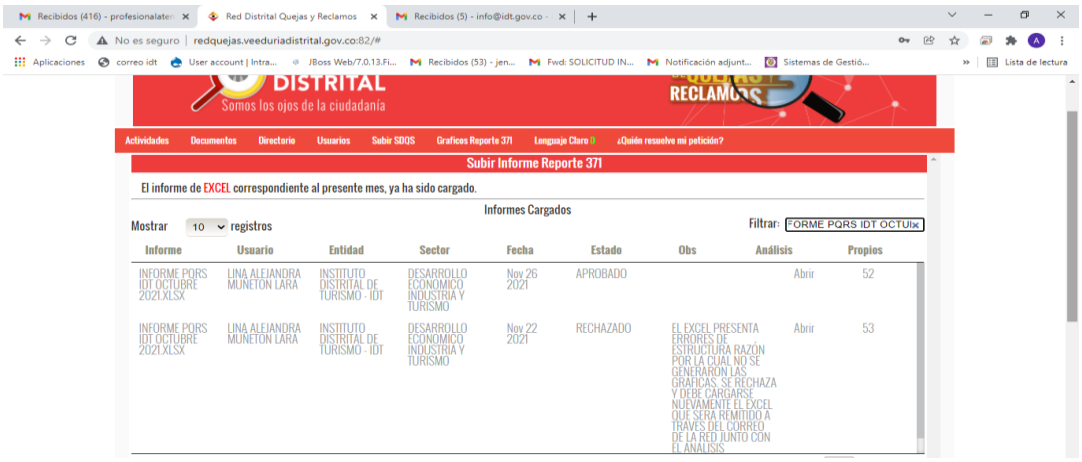


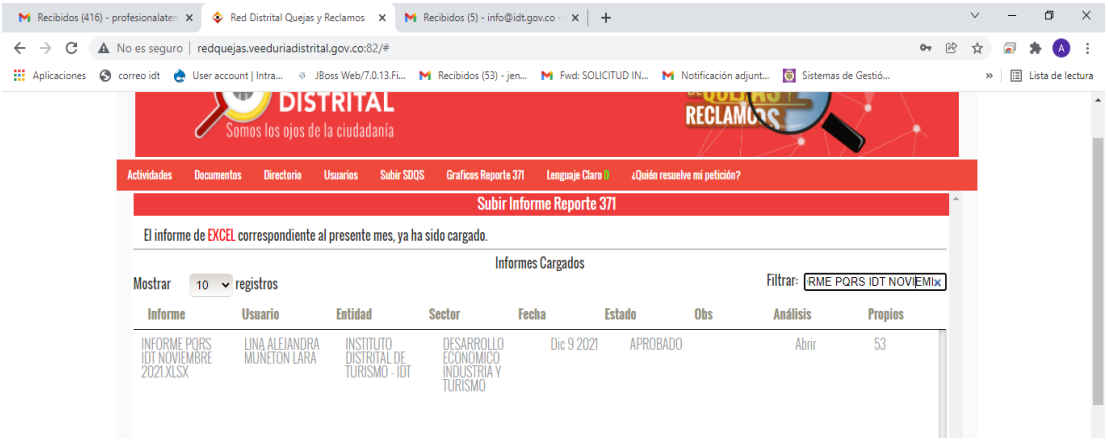
Se adjuntan los informes enviados a la Secretaría General en donde cada mes hacen un reporte en cuanto a la oportunidad y calidad en las respuestas, los cuales se encuentran a disposición: http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/# .

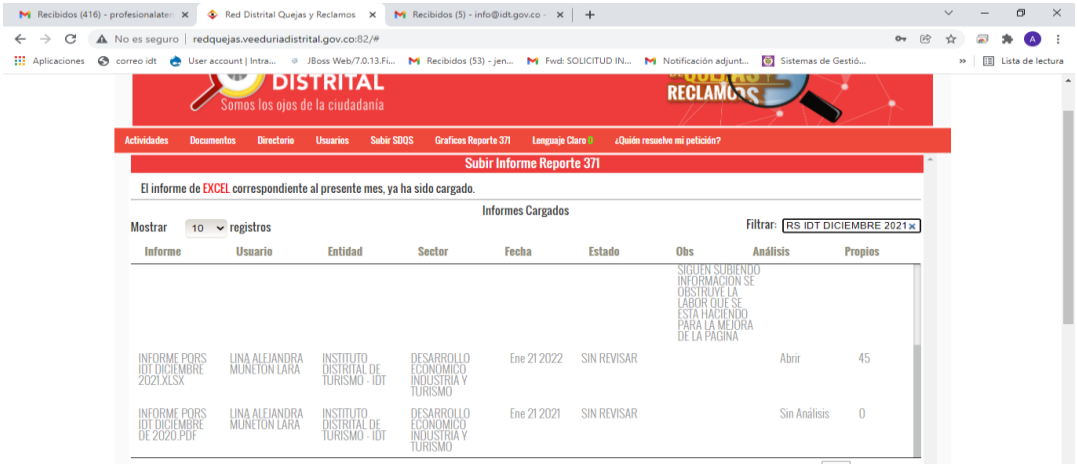







Red Distrital Quejas y Reclamos
redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#
DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía
RECLAMOS
Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición?
Subir Informe Reporte 371
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.
Informes Cargados
Mostrar 10 registros
Filtrar: FORME PQRS IDT OCTUI
Informe Usuario Entidad Sector Fecha Estado Obs Análisis Propios
INFORME PQRS IDT OCTUBRE 2021.XLSX LINA ALEJANDRA MUNETON LARA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Nov 26 2021 APROBADO Abrir 52
INFORME PQRS IDT OCTUBRE 2021.XLSX LINA ALEJANDRA MUNETON LARA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Nov 22 2021 RECHAZADO EL EXCEL PRESENTA ERRORES DE ESTRUCTURA RAZÓN POR LA CUAL NO SE GENERARON LAS GRAFICAS. SE RECHAZA Y DEBE CARGARSE NUEVAMENTE EL EXCEL QUE SERA REMITIDO A TRAVES DEL CORREO DE LA RED JUNTO CON EL ANALISIS Abrir 53


Red Distrital Quejas y Reclamos
redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#
DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía
RECLAMOS
Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición?
Subir Informe Reporte 371
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.
Informes Cargados
Mostrar 10 registros
Filtrar: RME PQRS IDT NOVIEMI
Informe Usuario Entidad Sector Fecha Estado Obs Análisis Propios
INFORME PQRS IDT NOVIEMBRE 2021.XLSX LINA ALEJANDRA MUNETON LARA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Dic 9 2021 APROBADO Abrir 53


Red Distrital Quejas y Reclamos
redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#
DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía
RECLAMOS
Actividades Documentos Directorio Usuarios Subir SDQS Graficos Reporte 371 Lenguaje Claro ¿Quién resuelve mi petición?
Subir Informe Reporte 371
El informe de EXCEL correspondiente al presente mes, ya ha sido cargado.
Informes Cargados
Mostrar 10 registros
Filtrar: RS IDT DICIEMBRE 2021
Informe Usuario Entidad Sector Fecha Estado Obs Análisis Propios
SIGUEN SUBIENDO INFORMACION SE OBSTRUYE LA LABOR QUE SE ESTA HACIENDO PARA LA MEJORA DE LA PAGINA
INFORME PQRS IDT DICIEMBRE 2021.XLSX LINA ALEJANDRA MUNETON LARA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Ene 21 2022 SIN REVISAR Abrir 45
INFORME PQRS IDT DICIEMBRE DE 2020.PDF LINA ALEJANDRA MUNETON LARA INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO Ene 21 2021 SIN REVISAR Sin Análisis 0

I. RIESGOS DEL PROCESO

Tipo de Riesgo	Riesgo	Opciones de Manejo	Acciones
Gestión	Posible afectación económica por multa y sanciones en general por parte de un ente regulador, debido al incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios	Reducir	Reporte semanal del estado de respuesta a PQRS a las áreas del IDT, a las cuales contestaron las PQRSD, en el mes vigente
Corrupción	Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRSD) buscando beneficio particular	Reducir	Recolección de Vo.Bo. de las respuestas consolidadas por la líder de Atención al Ciudadano

El proceso de atención al ciudadano cuenta con 2 riesgos, un riesgo de gestión y un riesgo de corrupción.

De acuerdo al seguimiento a las PQRSD, en lo que respecta al alcance del presente informe No se reporta materialización del riesgo del proceso durante la revisión

J. MEJORAMIENTO

Entre las actividades de mejoramiento, se evidencia que el proceso actualiza el 13-07-2021 la Caracterización Atención al Ciudadano, e igualmente 28-12-2021 el Normograma Atención al Ciudadano.

➢ FORTALEZAS

- Disponibilidad para atender al grupo auditor y la presentación de información y evidencias dentro de los tiempos estipulados.

- Optimización en las respuesta a las PQRSD, en lo que respecta a los términos de la Ley 1755 de 2015, sin tener en cuenta las excepciones establecidas en el Decreto 491 de 2020.

➢ RECOMENDACIONES

- Darle continuidad a las actualizaciones y los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano
- Se recomienda continuar con el seguimiento interno y por dependencia a cada una de las peticiones que llegan a la entidad.
- Mantener el tiempo de respuesta por lo cual es importante continuar el seguimiento y mantener los estándares de calidad y oportunidad.
- Cuando se requiera, realizar observaciones a las dependencias que presentan los mayores tiempos para responder y así se tomen las medidas pertinentes para identificar y corregir donde se está presentando la demora.
- Es necesario recabar en el cumplimiento 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.
- Es recomendable que el equipo de Atención al Ciudadano delante de manera recurrente análisis frente a la calidad en la prestación del servicio y se evalúe la percepción frente a la atención en las PQRSD, a través de los canales virtuales, con la finalidad de identificar acciones de mejora.
- Darle continuidad a las actualizaciones y los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano

MARIA NOHEMI PERDOMO RAMIREZ
Asesora de Control Interno (e)

Elaboró: Gilberto Poveda Villalba/ Contratista de Control Intern