

# INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

# ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

# INFORME SEMESTRAL PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS LEY 1474 DE 2011

(Enero-Junio 2018)

31 de Julio de 2018.









### 1. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia, artículos 23, 103 y 209.
- 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.
- 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.
- 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.
- Directiva Presidencial 04 del 22 de mayo de 2009, relacionada con el estricto cumplimiento al derecho de petición.
- Ley 1755 de 2015... "Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo".
- 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".
- 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 103 de 2015 "... reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014..." articulo
- Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. decreto 197 de 2017.

#### 2. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el tratamiento de las PQRS interpuestas por la ciudadanía a través de los distintos canales asignados para tal fin en el IDT, en términos de oportunidad, eficacia, trasparencia y celeridad en relación con la normatividad legal vigente.





### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Analizar y evaluar la trazabilidad de las PQRS recibidas y registradas en el "Cuadro de control y seguimiento PQRS IDT" y su interacción con el Sistema de Quejas Distritales SDQS.
- Determinar y evaluar el cumplimiento de los tiempos de respuesta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
- Verificar el cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011 artículo 76, con relación a los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a los contenidos del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en concordancia con el Decreto 124 de 2016 "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano".
- Revisar las mejoras implementadas por el proceso a partir de los informes emitidos por la Asesoría de Control Interno.

### 3. ALCANCE

Comprende el periodo entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

## 4. RESUMEN EJECUTIVO

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" en el cual se establece que 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 expone el resultado de la verificación realizada al sistema de PQRS del Instituto Distrital de Turismo en el primer semestre de la vigencia 2018.

Las síntesis de los hallazgos identificados durante este ejercicio son (4 no conformidades y 2 observaciones) se relacionan a continuación:







DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO (NC/O)
No se evidencia el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para darle solución a todos los requerimientos recibidos de la ciudadanía	NC 1
Se evidencia la materialización del riesgo de gestión "incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios".	NC 2
Se evidencio que no todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que son recibidas en el IDT a través de los diferentes canales, son registradas en el aplicativo de SDQS.	NC 3
No se evidencia avances al plan de mejoramiento suscrito en el mes de febrero, a la fecha dichos hallazgos persisten.	NC 4
No se evidencia ubicación estratégica del punto de atención de PQRS, ni señalización visible que facilite el acceso de la comunidad en el IDT.	OB 1

### 5. DESARROLLO DEL INFORME

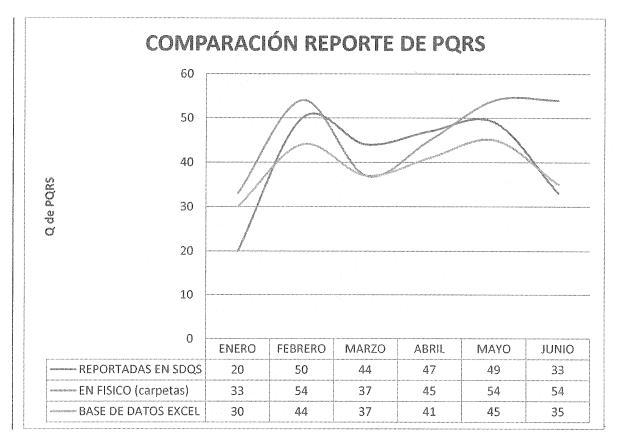
El presente informe se realizó confrontando la información reportada en el aplicativo SDQS versus la información registrada en el "cuadro de Control y seguimiento PQRS IDT" y los registros físicos suministrados por el proceso Atención al Ciudadano, adicional a esto se llevó a cabo la respectiva visita a la oficina correspondiente durante los días 14-16 y 23 de junio del presente año.

La tabla que se expone a continuación es la representación gráfica del comportamiento de las PQRS en los diferentes escenarios: aplicativo SDQS, cuadro de control y seguimiento PQRS IDT (base de datos Excel) y los físicos, pudiendo observar el detalle de la cantidad de PQRS mes a mes respectivamente.









**5.1.** Así mismo se verifican los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRS implementados en el IDT.

## > Personalmente

El IDT tiene dispuesto el siguiente espacio físico para la atención al Ciudadano y la recepción de solicitudes, sin embargo, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 3°, numeral 5) del decreto 371 de 2010 que señala: (...) 5) 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.









### Vía Telefónica

El IDT tiene dispuesta la siguiente línea Telefónica:

✓ Línea de Atención al Ciudadano: 2710711 Ext 101

## > Correo físico

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, la apertura de este buzón se realiza de manera quincenal y se registra en el acta de apertura con testigo y VoBo del Defensor del Ciudadano, que para la entidad es la subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario conforme a la Resolución 065 del 26 de abril de 2016; en el evento de encontrar PQRS en el buzón, estás son radicadas y se envían al correo info@idt.gov.co.







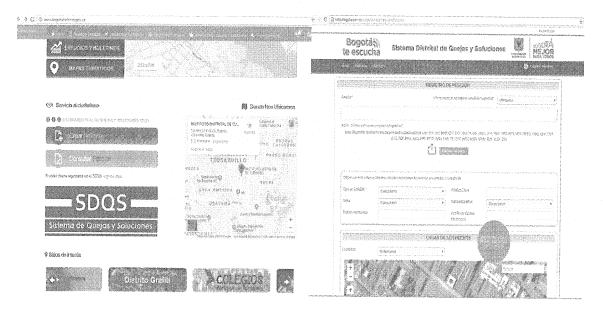


## Correo Electrónico Institucional

El IDT tiene dispuesto el siguiente correo institucional para atención al ciudadano:

- ✓ <u>Info@idt.gov.co</u>
- Formulario Electrónico

El IDT tiene dispuesto en la página web de la entidad el siguiente formulario electrónico:









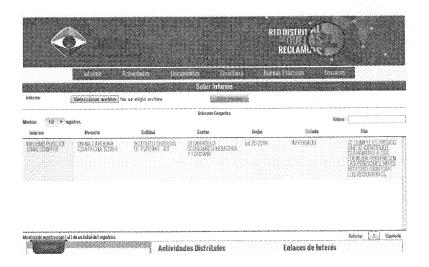


**5.2.** Para la ejecución del informe se realizó la revisión de la matriz de riesgos los cuales están contemplados para el proceso de Atención al Ciudadano relacionados a continuación.

Riesgo de Gestión: incumplimiento de los términos legales para le respuesta de las solicitudes de los usuarios.

Riesgo de Corrupción: No realizar el debido proceso según el protocolo y procedimiento del trámite a una PQRS buscando beneficio particular.

- 5.3. Se contó con los informes mensuales de SDQS (enero- Junio), realizados por el proceso de atención al ciudadano, en los cuales se relaciona el total de las peticiones mensuales recibidas por la entidad, los canales de interacción, las tipologías y modalidades, los subsistemas más reiterados y/o barreras de acceso, el total de las peticiones trasladadas por no competencia, subtemas veedurías ciudadanas, las peticiones cerradas en el periodo y el tiempo promedio de las respuestas de acuerdo a su tipología y dependencia. los cuales sirvieron de insumo para realizar el presente informe.
- **5.4.** Se evidencia las remisiones semestrales de los informes a la veeduría distrital, sin embargo, estos mismos deberían ser remitidos a su vez a la secretaria general y no se evidencia dicho envió.









**5.5.** A continuación, se efectúa la correspondiente descripción de los hallazgos encontrados durante el ejercicio:

# **NO CONFORMIDAD 1**

## Situación o condición encontrada

Al verificar el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente y adoptados mediante el Manual de Procesos y Procedimientos "Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" versión 2.

Los tiempos de respuestas de las PQRS, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)  Diez (10) días hábiles.	
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.		
Derecho de petición Interés General y/o Particular del Concejo.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.	
Petición de documentos.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.	
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.	
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.	
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.	
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.	
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.	
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.	
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles.	
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.	

Para dar respuesta a las diferentes solicitudes allegadas a la entidad, Se observa un universo total de 277 PQRS, de las cuales se verifican 2 PQRS por mes y se evidencia que estas no son contestadas con oportunidad, respuestas que se están emitiendo por fuera de los términos establecidos, con diferencias de extemporaneidad de 1.2, 4 y hasta 7días. En la siguiente tabla se describe el número de radicado y la situación observada respecto de las solicitudes que se tomaron como muestra para la presente verificación.









MES	NÚMERO DE SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - SDQS	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FECHA REAL DE RESPUESTA	TIPO DE PORS
Enero	1073532018	06/02/2018	08/02/2018	Derecho de Petición
	462502018	05/02/2018	08/02/2018	Consulta
Febrero	813942018	13/03/2018	16/03/2018	Consulta
reviero	815652018	02/03/2018	15/03/2018	Derecho de Petición
Marzo	2018ER578	28/03/2018	02/04/2018	Derecho de Petición
	842002018	18/04/2018	27/04/2018	Derecho de Petición
Abril	808432018	23/04/2018	25/04/2018	Derecho de Petición
ADIII	839652018	24/04/2018	26/04/2018	Derecho de Petición
	1484852018	22/05/2018	23/05/2018	Derecho de Petición
Mayo	1141272018	22/05/2018	23/05/2018	Denuncia y/o queja por posible acto de corrupción.
Junio	N.A	N.A	N.A	N.A

## Criterio afectado

Lo anterior, no permite evidenciar el cumplimiento integral con relación a los términos de respuesta de las PQRS establecidos por el Procedimiento AC-P01 "Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias" así como lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 articulo 14 (...) "toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción..."

## IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano, deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento, que contenga entre otras acciones, definir e incorporar una herramienta que le permita dar respuesta a las diferentes solicitudes de manera oportuna.





## **№ NO CONFORMIDAD 2**

#### Situación o condición encontrada

Teniendo en cuenta la **NO CONFORMIDAD** 1, y una vez analizados los riesgos (Gestión y Corrupción) identificados por el proceso dos (02) asociados a la gestión de sus actividades para la vigencia 2018, se evidencia la materialización del riesgo de gestión "incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios", teniendo en cuenta que durante lo corrido de la vigencia, se vienen presentando incumplimientos en los tiempos de respuestas a las diferentes solicitudes allegadas.

Al respecto, se evidencia que el proceso ha venido realizando seguimiento a las actividades y riesgos definidos durante lo corrido de la vigencia 2018, sin embargo, no se observa que a la fecha se hayan implementado nuevas acciones de mejora orientadas a evitar que dicho riesgo se materialice nuevamente, así como la actualización del mapa de riesgos ni la suscripción de un plan de mejoramiento.

#### Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento de lo establecido por el DE-P08 Procedimiento Administración del Riesgo, numeral 4. Lineamientos o Políticas de Operación, viñeta 3. "(...) En caso de materializarse algún riesgo se debe realizar una revisión y actualización del mapa de riesgos del proceso, se debe elaborar un plan de mejoramiento."

## IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento, que contenga entre otras acciones, establecer métodos y controles a los riesgos del proceso que permitan darle tratamiento a los riesgos que se han materializado.

## 4 NO CONFORMIDAD 3

Se evidencio que no todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que son recibidas en el IDT a través de diferentes canales, son registrados en el aplicativo de SDQS.

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66 Código Postal 111311 Teléfono: 2170711 Fax.2170711 Ext. 180 www.bogotaturismo.gov.co







MES	REPORTADAS EN SDQS	EN FISICO (carpetas)	BASE DE DATOS EXCEL
ENERO	20	33	30
FEBRERO	50	54	44
MARZO	44	37	37
ABRIL	47	45	41
MAYO	49	54	45
JUNIO	33	54	35
TOTAL	243	277	232

La tabla anterior detalla el comportamiento de los reportes mensuales del primer semestre de 2018 que registró 243 solicitudes en el SDQS, frente a las archivadas en las carpetas físicas y la relación de Excel que se lleva de PQRS correspondiente al mismo periodo, se demuestra que no hay coherencia respecto de la totalidad de los datos registrados en el aplicativo de SDQS, siendo el 12.28 % el porcentaje que se está dejando sin registrar.

## Criterio afectado

Lo anterior no permite evidenciar el cumplimiento total de lo señalado en el **Decreto 371** de 2010, Articulo 3º Numeral 3) "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 (...), y Acuerdo 630 de 2015, Artículo 3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "La Administración Distrital centralizara todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito (...)

# IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento, que contenga entre otras acciones, la identificación de todos los mecanismos existentes en la entidad para la recepción y gestión de las PQRS y los controles aplicables a las mismas de manera tal que queden centralizados en el sistema SDOS.







# **№** NO CONFORMIDAD 4

## Situación o condición encontrada

La asesoría de Control Interno semestralmente efectúa la elaboración del informe correspondiente a PQRS, el informe anterior corresponde a la evaluación del periodo juliodiciembre de 2017 el cual se presentó en el mes de enero, como resultado se suscribió en el mes de febrero de 2018 el plan de mejoramiento correspondiente a los hallazgos descritos así:

SITUACIÓN EVIDENCIADA	Tipo de hallazgo (NC O)
Se evidencia que algunas PQRS no son contestadas con oportunidad, encontrando respuestas por fuera de los términos establecidos con diferencias de extemporaneidad de 3, 4 y hasta 9 días; adicional a ello, algunas solicitudes no están siendo trasladas de manera oportuna cuando no son competencia de la entidad.	No Conformidad
Se observa que la totalidad de las solicitudes están catalogadas como Petición, sin encontrar una adecuada clasificación que permita identificar y/o discriminar sí se trata de un derecho de petición de interés general o partícular, de una petición de documentos, de una petición entre autoridades, de una queja, de un reclamo, de una sugerencia, de una consulta, de una felicitación, o una proposición del concejo; adicional a ello, no es posible identificar por qué medio o canal ingresó la PQRS, ni la identificación del área o proceso encargado de emitir respuesta al ciudadano.	No Conformidad
Se observa, que en el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos -SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fueron registradas veintinueve (29) PQRS de manera extemporánea, esto es, dentro de los meses siguientes después de haberle dado trámite a las solicitudes, de igual forma no fueron registradas veintidos (22) PQRS en dicho aplicativo. Por otro lado, no fue posible evidenciar la generación del informe mensual dentro del segundo semestre de la vigencia evaluada, ni remitido a la Secretaria General de la Alcaldía de Bogotá y a la Veeduría Distrital.	
Incumplimiento al Manual de Funciones (Resolución 154 del 24 de octubre de 2016) del IDT, teniendo en cuenta que la actividad de Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias (PQRS), es llevada a cabo por la Oficina Asesora de Jurídica y no por la Subdirección de Gestión Corporativa como lo establece dicho manual.	No Conformidad
Se encuentran publicados en la página web del IDT los informes de las PQRS radicados y tramitados en la entidad, no obstante, los archivos publicados no cumplen con los parámetros señalados en el numeral 10.10 de la Resolución 3564 de 2015.	Observación

Ahora bien, al evaluar el periodo de enero a junio de 2018 (6 meses después), se evidencia que persisten dos (2) hallazgos con las mismas situaciones anteriormente encontrados así:







DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO (NC/O)
No se evidencia el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley para darle solución a todos los requerimientos recibidos de la ciudadanía	NC 1
Se evidencia la materialización del riesgo de gestión "incumplimiento de los términos legales para la respuesta de las solicitudes de los usuarios".	NC 2

### Criterio afectado

No se puede evidenciar el cumplimiento de lo señalado en el Manual de Procesos y Procedimientos "Plan de Mejoramiento", 4.1 lineamientos generales "Cada responsable del proceso o dependencia en conjunto con su equipo de trabajo es el responsable de realizar ejercicios de autoevaluación por medio de la revisión y medición periódica de la eficiencia de los controles que ha implementado y los resultados de su gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo, con el propósito de tomar las acciones de mejora necesarias para el cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad"

# IMPLEMENTAR ACCIÓN CORRECTIVA

El responsable del proceso Atención al Ciudadano deberá suscribir e implementar un plan de mejoramiento, el cual contenga entre otras acciones, la implementación, cumplimiento de acciones totales de planes de mejoramiento anteriormente suscritos y controles de ejercicios de autoevaluación por medio de la revisión y medición periódica de la eficiencia de los controles que ha implementado y los resultados de su gestión suscritos en tiempo real.

# **\*** OBSERVACIÓN 1

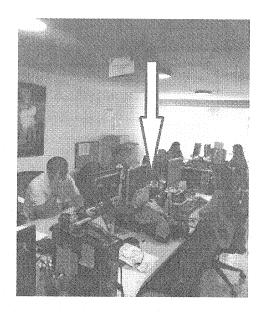
## Situación o condición encontrada

Si bien es cierto, que el proceso de atención al ciudadano cuenta con un lugar de trabajo asignado para la atención del ciudadano, no se evidencia que dicha ubicación sea estratégica ni esté en condiciones para atender al público, ni que la señalización existente sea visible para facilitar el acceso de la comunidad en el IDT.









## Criterio afectado

No se puede evidenciar el cumplimiento señalado en el Artículo 3°, numeral 5) del decreto 371 de 2010 que señala: "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 Capital deben garantizar". (...) 5) 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..."

## 1. CONCLUSIÓN

Se evidencio por parte de la Asesoría de Control Interno, que el Instituto Distrital de Turismo (IDT) ha establecido y efectuado mecanismos internos para los registros y gestión de PQRS, sin embargo, se deben implementar acciones de mejora a partir de los hallazgos identificados.









# RECOMENDACIÓN

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda la reubicación del puesto de trabajo "Atención al Ciudadano" a fin de que el mismo cumpla con los parámetros establecidos para atender adecuadamente a la ciudadanía.

### 2. RECOMENDACIONES GENERALES

- Fortalecer el detalle de los temas contenidos en el plan Institucional de capacitación, en cuanto a procesos de cualificación dirigidos a todos los servidores públicos en temáticas de servicio al ciudadano.
- Dar cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRS dentro de los términos establecidos por los procedimientos internos de la Entidad en concordancia con la normatividad vigente Ley 1755 de 2015.
- Definir e instituir procedimientos, en el que se establezca claramente la responsabilidad de atención de PQRS conforme al Manual de Funciones de la entidad.
- Teniendo en cuenta el lamentable acontecimiento presentado en el mes de abril del presente año con la encargada del punto de atención al ciudadano, se recomienda que la subdirección de Gestión Corporativa realice las gestiones pertinentes para contratar a la persona indicada la cual este capacitada para desarrollar dicha labor.
- Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos por el numeral 3 artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 "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 Secretaria 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".
- → Dar cumplimiento a lo señalado por la normatividad vigente, en cuanto a "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".

- Locumentar e implementar las acciones pertinentes en un Plan de Mejoramiento que permitan, identificar las causas de las situaciones observadas y adelantar las gestiones adecuadas a fin de que las mismas no se vuelvan a presentar.
- Implementar controles de ejercicios de autoevaluación por medio de la revisión y medición periódica de la eficiencia de los controles que ha implementado el proceso y los resultados de su gestión en tiempo real.
- Así como se están remitiendo los informes semestrales a la veeduría Distrital, Remitir este mismo a la Secretaria General.

**Nota general:** El proceso debe suscribir plan de mejoramiento para los hallazgos (no conformidades y/o observaciones) relacionadas en el presente informe, de manera que se definan e implementen las acciones correctivas y cuando aplique correcciones, de acuerdo al resultado del análisis de causa realizado por el proceso o dependencia.

VIVIANA ROCIO DURAN CASTRO

Asesora de Control Interno

Proyecto: Diana Marcela Amaya Suárez - Profesional Control Interno



