



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

MEMORANDO

10000

Bogotá, D.C.,

PARA: Andrés Clavijo Rangel
Director General

DE: Asesoría de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento PQRSD primer semestre del 2023

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 27-07-2023 09:20:29
Al Contestar Cite Este Nr.:2023IE1634 O 1 Fol:1 Anex:1
Origen: Sd:156 - DIRECCION GENERAL/SUAREZ GILBERTO
Destino: DIRECCION GENERAL/CLAVIJO RANGEL ANDRES
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD PRIMER SEMESTRE DEL 2
Obs.:

Cordial saludo,


En ejercicio del rol de evaluación y seguimiento de la Asesora de Control Interno, y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría, adjunto se remite Informe de seguimiento PQRSD primer semestre del 2023– corte enero a junio de 2023, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO

Anexo(s): Lo enunciado en 18 páginas

Proyectó: Yecyd Pardo Villalba – Contratista Control Interno


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

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

FECHA: JULIO 2023

1. MARCO LEGAL


- Constitución política de Colombia, artículos 23, 103 y 209.
- ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "Por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020" SE NORMALIZAN TIEMPOS DE RESPUESTA DERECHOS 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"*. 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. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.
- 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"*, artículo 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 Título 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..."* artículo 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"*.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

- 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.”*
- Decreto 491 del 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”.*
- 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”.*

2. 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

3. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio del 2023.

4. 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 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 y el 30 de junio de 2023.

Tomando como insumo la información reportada por el IDT y las peticiones ciudadanas que el Instituto Distrital de Turismo recibe directamente de acuerdo a los informes reportados por la entidad en la página web.

5. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el primer semestre de 2023; se detalla el manejo de la información reportada 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 de la normativa vigente.

Dentro de los atributos de calidad para la Gestión, se puede constatar que la entidad ha logrado la consolidación, estableciendo mecanismos de fácil acceso y comprensibles para

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

que los grupos de valor presenten sus PQRSD, respondiéndolos de manera clara, pertinente y oportuna, siendo insumo para la mejora continua en sus procesos.

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 la información reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa - Atención al Ciudadano, 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 2023, con corte a 30 de junio, se recibieron 398 peticiones, situación que puede evidenciarse en la matriz AC-F02, en la cual se consolida las peticiones de enero a junio, suministrada por la Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Durante los meses de enero a junio de la presente vigencia, del total de 398 PQRSD, durante el mes de mayo se recibieron la mayor cantidad de peticiones, 91 PQRSD que corresponde a un 22,9% del total de las PQRSD del semestre, y siendo enero el mes donde se recibió la menor cantidad con un 13,5%, como se evidencia a continuación:



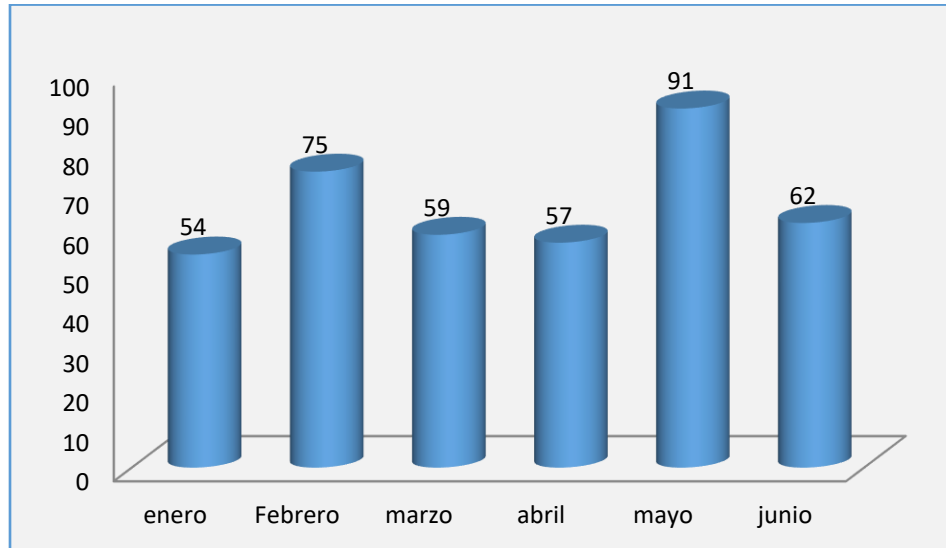
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3

Fecha:
17/09/2021




Cuadro elaboración propia

Teniendo en cuenta que el objetivo del presente informe con un enfoque de control preventivo y la promoción del control social, se realizará 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” y los demás canales de atención al ciudadano, estableciendo un rango de oportunidad, previo análisis por tipología que mes a mes ingresaron a la entidad e identificar qué tipo de peticiones son de mayor volumen e impacto el cual se refleja mes a mes.

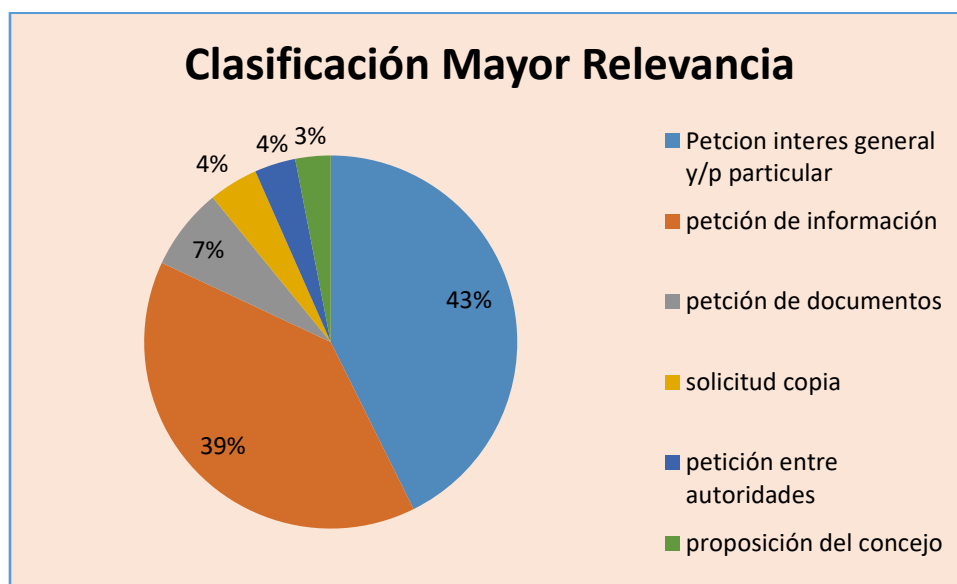
CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS													
	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	PETICIÓN DE DOCUMENTOS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	CONGRESO DE LA REPUBLICA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	CONSULTA	FELICITACIONES	PROPOSICIÓN DEL CONCEJO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
enero	3	8	35	0	3	1	1	0	0	0	0	3	0
Febrero	11	5	47	0	10	0	0	0	0	0	0	2	0
marzo	11 + 9*	1	18	14	0	0	0	0	0	0	0	6	0
abril	16	8	31	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
mayo	3 + 58*	3	22	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
junio	13 + 43*	3	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
total	167	28	154	17	14	2	3	0	0	1	0	12	0

Como se puede observar el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, en las casillas de “Derecho de petición de interés general y/o particular” de los meses de marzo,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

mayo y junio tenemos cifras en asterisco, esto, debido a que en el formato de seguimiento de las PQRS no presentó una clasificación de 9 PQRS en marzo, 58 en mayo y 43 en junio, a lo cual, agrupamos estas PQRS en la casilla de “Derecho de petición de interés general y/o particular” por ser la petición más general, no obstante, es importante que la oficina de atención al ciudadano haga la tipificación de todas las PQRS ya que permite saber los tiempos de respuesta conforme a la ley.

Hecha la anterior aclaración, se evidencia que son las peticiones de interés general y/o particular y las peticiones de información, las más recurrentes, con 167 y 154 peticiones cada una, las cuales suman en conjunto 321, correspondiente al **80,6%** del total de las peticiones.



Grafica elaboración propia

B. CANALES DE INTERACCION – MEDIOS DE PRESENTACIÓN

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 de la presente vigencia; atendiendo los atributos de calidad para la Dimensión Tercera Gestión con valores para resultados, donde establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor las presenten, donde se obtiene la siguiente información:



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

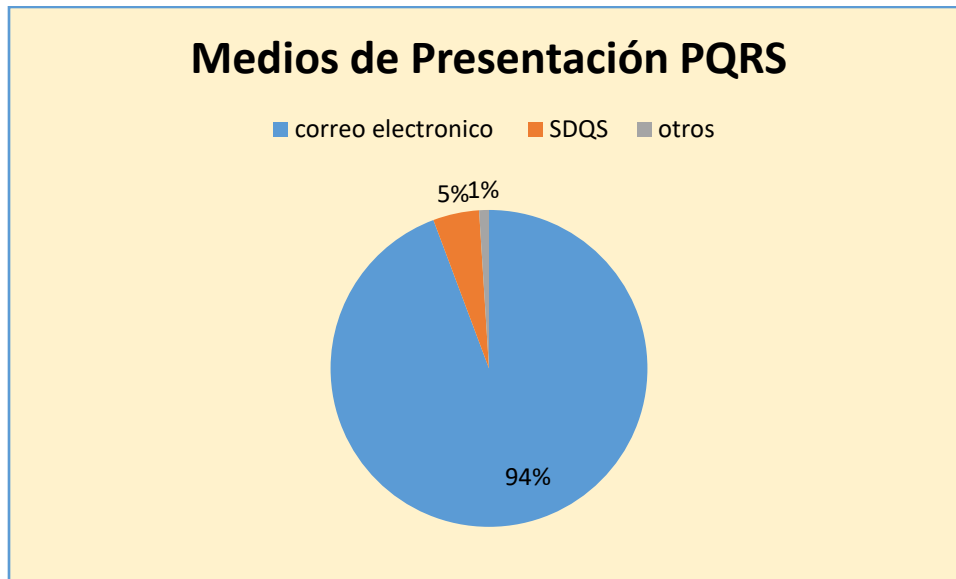
Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3


Fecha:
17/09/2021

MES	MEDIO DE PRESENTACIÓN								
	ESCRITO	CORREO ELECTRÓNICO	SDQS	TELEFÓNICO	PERSONAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	DEFENSOR DEL CIUDADANO	RED SOCIAL	PIT
enero	0	48	4	0	0	0	0	2	0
Febrero	0	67	8	0	0	0	0	0	0
marzo	0	59	0	0	0	0	0	0	0
abril	1	54	1	0	0	0	0	1	0
mayo	0	89	2	0	0	0	0	0	0
junio	0	58	4	0	0	0	0	0	0
total	1	375	19	0	0	0	0	3	0

Se evidencia que el medio de interacción más utilizado fue el correo electrónico con un total de 375 requerimientos correspondiente al 94.2%, seguido por el del SDQS con un total de 19 correspondiente a 4,7% y de mínimo impacto de manera presencial, permitiendo concluir la preferencia de las personas y/o entidades por la utilización de los medios digitales.




Cuadro elaboración propia

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RECEPCIÓN DE PQRSD

La entidad cuenta con los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRSD- adicionalmente la línea 320 4881035 y los detallados en la sección web de atención al ciudadano: <https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano>

- **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 10 No 28-49 edificio centro internacional torre A piso 23, Bogotá, Colombia.
- **Vía Telefónica,** el IDT tiene dispuesta la siguiente línea telefónica para la Atención al Ciudadano: (601) 2170711 Ext. 1000 - línea **320 4881035**.
- **Correos Institucionales;** el IDT tiene dispuestos los siguientes correos institucionales para atención al ciudadano: Info@idt.gov.co, correspondenciarecepcion@idt.gov.co y notificaciones judiciales: notificacionjudicial@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: <https://www.idt.gov.co/es/formulario-pqrsd>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021




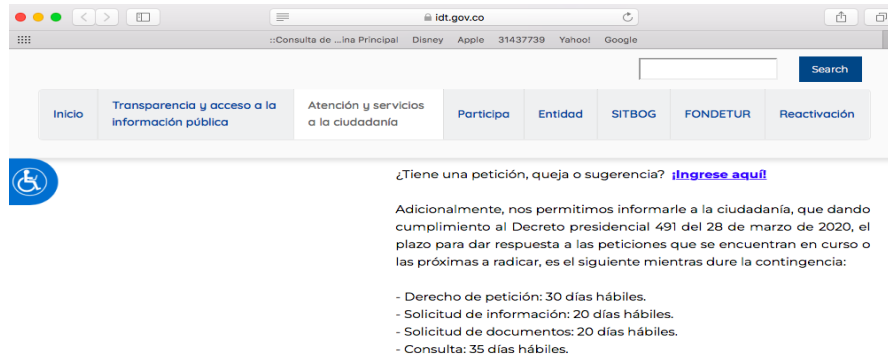
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

-  **Sede Principal**
Carrera 10 N° 28-49 Edificio Centro Internacional
Torre A Piso 23, Bogotá, Colombia
-  **Horario de atención:**
De lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua
-  **Teléfonos:**
(601) 2170711 Ext. 1000 / 1033
-  **Email:** info@idt.gov.co
Radicación de Notificaciones judiciales:
notificacionjudicial@idt.gov.co
- Twitter/Facebook:** @IDTBogota
Instagram: @Bogota_Turismo



En la página web de la Entidad frente a los tiempos de respuesta encontramos que se encuentran **desactualizados**, toda vez que hace referencia al decreto legislativo 491 de 2020, el cual fue modificado por la ley 2207 de 2022, donde se normalizan tiempos de respuesta a derechos de petición, a continuación, vemos pantallazo de la página web, es importante mencionar que esta observación ya se había realizado en el informe de seguimiento PQRS del segundo semestre del 2022, por tanto, al no acatarse la recomendación, se dejará como observación:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DEPARTAMENTO ECONÓMICO</small> Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3



C. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL PERIODO

De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el primer semestre de 2023 del total de **398** PQRSD recibidas dentro de los meses de enero a junio, se dio respuesta en los términos establecidos a 376 PQRSD y por fuera del término legal a 20 PQRSD y 2 pendientes por trámite.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
MES	RESPUESTA DENTRO DE LA FECHA MAXIMA LEGAL	RESPUESTA FUERA DEL FECHA MAXIMA LEGAL	EN TRAMITE (DENTRO DEL TIEMPO LEGAL)
ENERO	54	0	0
FEBRERO	70	4	1
MARZO	55	4	0
ABRIL	54	2	1
MAYO	86	5	0
JUNIO	57	5	6

Se hace necesario tener en cuenta que la ley 2207 del 17 de mayo de 2022 "Por medio de la cual se modifica el decreto legislativo 491 de 2020" se normalizan tiempos de respuesta derechos de petición, por ende, este seguimiento se hace a la luz de estos tiempos, es decir, los iniciales contemplados en la Ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
Instituto Distrital de Turismo

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3

Fecha:
17/09/2021

Se realizó la verificación de los tiempos de respuesta de los requerimientos presentados a la entidad durante el periodo comprendido entre enero y junio de 2023, de acuerdo a la información reportada, donde se observó lo siguiente:

NÚMERO DE RADICADO O CORDIS IDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DÍAS VENCIMIENTO O RESPUESTA
2023ER235	16/02/2023	MARY ALEJANDRA DAZA	UNIVERSIDAD JAVERIANA	CORDIAL SALUDO, AGRADECEMOS, SI ES DE SU INTERÉS CONTAR CON NUESTRA INSTITUCIÓN ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN PARA ESTABLECER NUESTRO CONVENIO INTERBIBLIOTECARIO, LES CONFIRMO QUE NO TENEMOS CONVENIO INTERBIBLIOTECARIO CON USTEDES ACTUALMENTE, SOLICITAMOS NOS CONFIRMEN EL NIT DE LA ENTIDAD YA QUE SE REQUIERE PARA REALIZAR EL REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN EN NUESTRO SISTEMA.	07/03/2023	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-140
2023ER267	21/02/2023	MYRIAN VIRACHA SANDOVAL	MYRIAN VIRACHA SANDOVAL	NOTIFICA ACTUACIÓN PROCESAL RAD 2016-04608-01	21/03/2023	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-140
2023ER288	21/02/2023	SANDRA YANETH ROMO BENAVIDES	UNIDAD DE GESTIÓN CONTRACTUAL	DERECHO DE PETICIÓN - SOLICITUD DE INFORMACIÓN PROCESOS DE SELECCIÓN DE CONTRATISTAS, LIQUIDACIÓN DE CONTRATOS Y FORMALIZACIÓN DE EMPLEO PÚBLICO VIGENCIA 2023	14/03/2023	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-140



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3

Fecha:
17/09/2021

NÚMERO DE RADICADO O CORDIS IDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO O REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO NO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DÍAS VENCIMIENTO O RESPUESTA
2023ER314	24/02/2023	ANA LORENA VALLEJO GIRALDO	EPS Y MEDICINA PROPAGANDA SURAMERICANA	EPS SURA - SOLICITUD DE CITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE ASESOR	13/03/2023	1. Subdirección de Desarrollo y Competitividad	VENCIDA	-140
2023ER486	21/03/2023	MAGDA KATERINE AYALA ROSA	VEEDURÍA	REMISIÓN DE FORMATOS PARA EL DESARROLLO DE DIÁLOGOS CIUDADANOS Y AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS	10/04/2023	Subdirección de Planeación	VENCIDA	-118
2023ER564	30/03/2023	MARÍA NATALIA ZULUAGA MORILLO	CONTRALORÍA DE BOGOTÁ	TRASLADO DE PRESUNTO HALLAZGO ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO RESULTADO DE EVALUACIÓN A LA GESTIÓN FISCAL DE LA VIGENCIA 2019 A 2021 – PAD 2022	10/04/2023	8. Control Interno	VENCIDA	
20233ER565	30/03/2023	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	PERSONERÍA DE BOGOTÁ	PROCESO DISCIPLINARIO NO 11001250200020220450100 MAGISTRADO(A) MAURICIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ	21/04/2023	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	
2023ER624	12/04/2023	DIANA MARCELA VELASCO RINCON	ALCALDÍA MAYOR	TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO - PROGRAMA DE DINAMIZACIÓN PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES DE BOGOTÁ	04/05/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-90
2023ER701	20/04/2023	PAULA JOHANNA RUIZ QUINTANA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	TRASLADO SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE TURISMO	08/05/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3

Fecha:
17/09/2021

NÚMERO DE RADICADO O CORDIS IDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO O REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO NO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DÍAS VENCIMIENTO O RESPUESTA
2023ER811	09/05/2023	OLGA LUZ PEÑA FELIZZOLA	OLGA LUZ PEÑA FELIZZOLA	DONDE ESTÁ DISPONIBLE PARA CONSULTA LA VERSIÓN ELECTRÓNICA DE LA PUBLICACIÓN "PROTOCOLOS DE SERVICIO PARA EL TURISMO ACCESIBLE DE TURISTAS Y VISITANTES JÓVENES, ADULTOS MAYORES	25/05/2023	6. Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información	VENCIDA	-68
2023ER847	12/05/2023	JOSE ANDRES DUARTE GARCIA	CENTRO DE PENSAMIENTO TURISTICO COLOMBIA	ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA Y REGIONAL DE COLOMBIA	29/05/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-63
2023ER872	16/05/2023	JOSE ANDRES DUARTE GARCIA	CENTRO DE PENSAMIENTO TURISTICO COLOMBIA	ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA REGIONAL DE COLOMBIA -ICTRC 2023	31/05/2023	6. Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información	VENCIDA	-60
2023ER883	17/05/2023	JOSE FRANCISCO LOZANO SIERRA	TURISMO GIRADOT CUNDINAMARCA	INVITACIÓN AL REINADO NACIONAL DEL TURISMO	31/05/2023	5. Subdirección de Mercadeo	VENCIDA	
2023ER940	26/05/2023	CRL JUAN CARLOS CUBIDES SALAZAR	POLICIA NACIONAL -SERVICIOS ESPECIALES	CONGRESO INTERNACIONAL DE PROTECCIÓN INTEGRAL - HABITACIONES	09/06/2023	1. Subdirección de Desarrollo y Competitividad	VENCIDA	-49
2023ER985	02/06/2023	DIANA MARÍA PARRA ROMERO	SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	URGENTE - REPORTE DE INFORMACIÓN CUMPLIMIENTO DECRETO 332 DE 2020 ANTES DEL 20 DE JULIO DE 2023	20/06/2023	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	



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

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código
EI-F22

Informe Seguimiento y Evaluaciones

Versión:
3


Fecha:
17/09/2021

NÚMERO DE RADICADO O CORDIS IDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO O REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO NO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DÍAS VENCIMIENTO O RESPUESTA
2023ER1076	15/06/2023	JULIETH FERNANDA RICARDO LOZANO	JULIETH FERNANDA RICARDO LOZANO	SOLICITUD CHALECOS GUÍAS TURÍSTICOS	30/06/2023	5. Subdirección de Mercadeo	VENCIDA	-29
2023ER1124	22/06/2023	NOHORA CARRILLO NIETO	NOHORA CARRILLO NIETO	SOLICITUD INFORMACIÓN FONDETUR CONVOCATORIA 1845 DE 2023	06/07/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-26
2023ER1137	23/06/2023	KELLY OTALORA	KELLY OTALORA	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO DESTINO ESTRELLA	28/03/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-29
2023ER1138	23/06/2023	KELLY OTALORA	KELLY OTALORA	SOLICITUD INFORMACIÓN PROYECTO DESTINO ESTRELLA	28/03/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-29

A pesar del reporte anterior, a nuestro juicio, es recomendable que el área de Atención al Ciudadano, realice una correcta tipificación de los PQRS, toda vez que los subrayados color verde que corresponden a correspondencia vencida, por la descripción general de la solicitud, corresponden a PQRS informativa, la cual no necesita respuesta por parte de la entidad, por tal motivo, mal haría esta esta asesoría en considerarla como vencida o contestada fuera del término legal.

Hecha la anterior aclaración, se puede decir que, por dependencia, el número de requerimientos con respuestas fuera del término así:

REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA FUERA DEL TÉRMINO POR DEPENDENCIA	
Subdirección de Gestión Corporativa	1
Oficina Jurídica	2
Subdirección de Planeación	6
Subdirección de Inteligencia y GTI	2
Subdirección de Mercadeo	2
Subdirección de Desarrollo y Competitividad	1

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DEPARTAMENTO ECONÓMICO</small> Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3

TOTAL	14
--------------	-----------

Cuadro elaboración propia




Gráfica elaboración propia

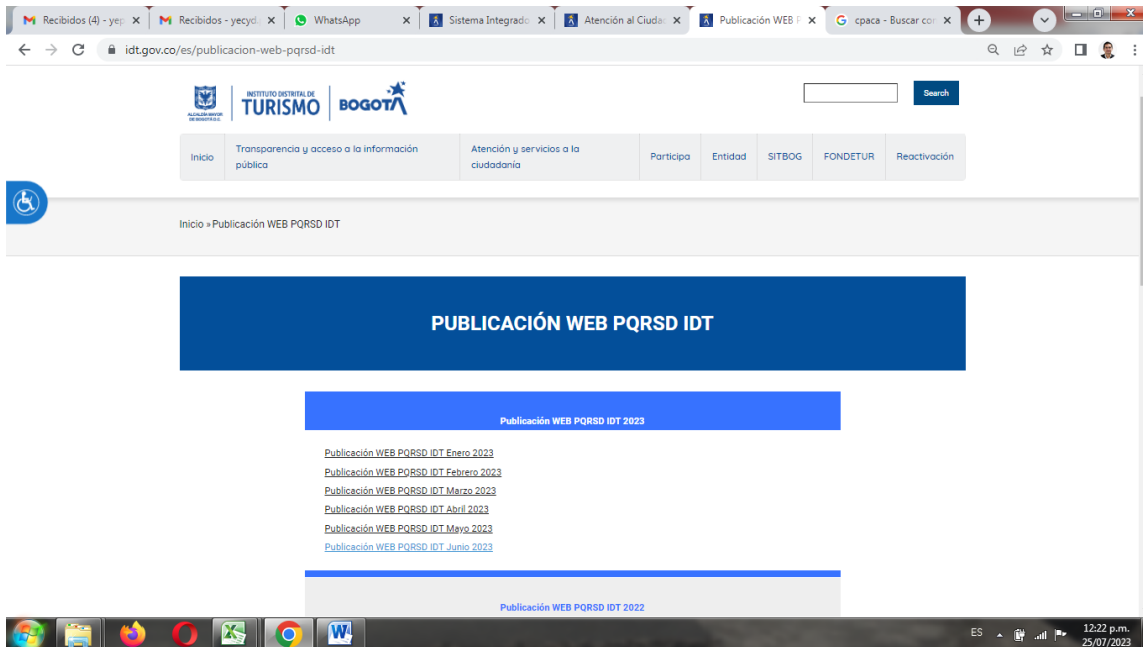
Como se observa de lo anterior, no es recurrente el vencimiento de PQRSD en las distintas áreas de la entidad, no obstante, es importante que se continúe tomando los correctivos necesarios para que en futuros informes, el resultado de todas las dependencias sea cero.

A. 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 registrados durante el periodo.

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.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE ECONOMÍA Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3



PROMEDIO DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

De acuerdo al reporte de información, a continuación se presenta los días hábiles promedio de respuesta de las PQRSD por las distintas áreas de la entidad, promedio por mes de enero a junio y el consolidado del semestre, así:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
Desarrollo y competitividad	6	7	9	8	11	8	8
Dirección General	9	2	6	3	5	6	5
Jurídica	10	8	4	8	6	18	9
Mercadeo	5	5	5	9	6	3	5
Inteligencia TIC	13	0	5	2	13	11	8
Planeación	12	9	13	12	6	16	10
Control Interno	11	3	4	0	4	6	5
Gestión Corporativa	6	4	6	8	6	7	6
Control Disciplinario	0	0	0	12	2	19	11

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

Como se evidencia, en términos generales, las diferentes áreas de la entidad, dan respuesta en buen término. Finalmente, se recomienda validar la información del promedio de respuesta con lo presentado por el Atención al ciudadano en el comité de gestión y desempeño institucional.

➤ **FORTALEZAS**


- Disponibilidad y oportunidad de la información por parte del área encargada y en la página web de la Entidad.
- Fortalecimiento de diferentes canales digitales de comunicación existentes en la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes de petición.

➤ **RECOMENDACIONES**

- Continuar con el cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRSD dentro de los términos y tiempos establecidos en los procedimientos internos de la entidad.
- Revisar cada una de las áreas las peticiones que se contestaron de manera extemporánea, con el fin de establecer las causas y proponer acciones de mejora tendientes reducir a cero este tipo de situaciones, toda vez que esto puede dar origen a proceso disciplinarios.
- Tipificar todos los PQRS que ingresan a la entidad, teniendo en cuenta que la petición de interés general y particular es la general para las PQRSD y así mismo, tener en cuenta que pueden haber PQRS que no necesitan o requieren respuestas, como invitaciones, felicitaciones etc, es importante tener este criterio para no tener algunas PQRSD como vencidas.
- Se observa que la información reportada por el área y que sirvió de base para el análisis, no es el actualizado y publicado en la intranet; así mismo no se evidencia en el formato AC-F02 de seguimiento a las PQRSD, dicha codificación.

➤ **OBSERVACIONES:**

En la página web de la Entidad frente a los tiempos de respuesta encontramos que se encuentran **desactualizados**, toda vez que hace referencia al decreto legislativo 491 de 2020, el cual fue modificado por la ley 2207 de 2022, dicha observación se dejó en el

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DEPARTAMENTO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 3	Fecha: 17/09/2021

informe PQRS del segundo semestre del 2022 y por ser reiterativo, se deja como observación.

Cordialmente,



GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO
Asesor Control Interno

Elaboró: Yecyd Alfonso Pardo Villalba, Contratista Control Interno