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

MEMORANDO

10000

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO 27-02-2024 03:19:04
Al Contestar Cite Este Nr.:2024IE498 O 1 Fol:11 Anex:1
Origen: Sd:42 - DIRECCION GENERAL/SUAREZ GILBERTO
Destino: DIRECCION GENERAL/SANTAMARÍA GARRIDO ANDRÉS
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DEL
Obs.: INFORME CON 22 PG

Bogotá, D.C.,

PARA: Andrés Santamaria Garrido
Director General

DE: Asesoría de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento PQRSD segundo semestre del 2023.

Cordial saludo,

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

Cordialmente,

GILBERTO SUAREZ FAJARDO

Anexo(s): Lo enunciado en 22 páginas

Proyectó: Joan Hernando Sánchez Suárez, Profesional Universitario, Asesoría Control Interno

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

FECHA: ENERO 2024

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 de 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, sanción, 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",* Articulo 55.
- 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 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 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.

3. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 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 Asesoría de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD, para el periodo comprendido entre el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 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; la Asesoría de Control Interno procede a elaborar el informe correspondiente al segundo semestre 2023.

5. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el segundo 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 que los grupos de valor presenten sus **PQRSD**, respondiéndolos de manera clara, pertinente y oportuna, siendo insumo para la mejora continua en sus procesos.

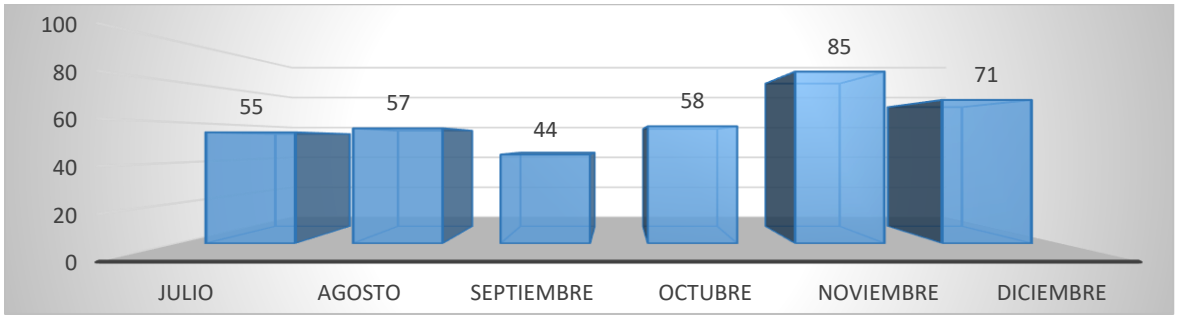
Este informe se constituye en un insumo para que la entidad en el ejercicio de la toma de decisiones y en la elaboración de sus planes de acción, trabaje en pro de la mejora continua ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de corrupción, identificación, promoción de oportunidades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

Con el fin de verificar las diferentes peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo y usando como herramienta la información reportada por la entidad, se analizan y discriminan por tipologías o modalidades y canales de interacción o medios de presentación.

A. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

A continuación, se detallan las tipologías o temas a tratar con mayor incidencia dentro del segundo semestre del 2023, con corte a 31 de diciembre. Se recibieron 370 peticiones, situación que pudo evidenciarse en el **AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS**, en él se consolidaron las peticiones recibidas de julio a diciembre. Este fue suministrado por el proceso de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Gestión Corporativa.

Durante los meses de julio a diciembre de la vigencia 2023, del total de **370 PQRSD**, durante el mes de noviembre se recibieron la mayor cantidad de peticiones, con **85 PQRSD** que corresponde a un **22.97%** del total de las **PQRSD** del segundo semestre, y siendo septiembre el mes donde se recibió la menor cantidad con un **11.89%**, como se evidencia a continuación:



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

Teniendo en cuenta el objetivo del presente informe 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"*** 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 PQRSD - SEGUNDO SEMESTRE 2023													
	DERECHO DE PETICION DE INTERES 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**
Julio	9+14*	2	23	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0
Agosto	10+6*	2	33	1	0	0	2	0	0	1	0	2	0
Septiembre	4+22*	0	13	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0
Octubre	11	3	17	9	8	1	8	0	0	1	0	0	0
Noviembre	11+68*	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0
Diciembre	4+13*	21	25	1	2	0	1	0	0	1	0	3	0
total	172	28	111	11	16	2	15	0	0	3	2	10	0

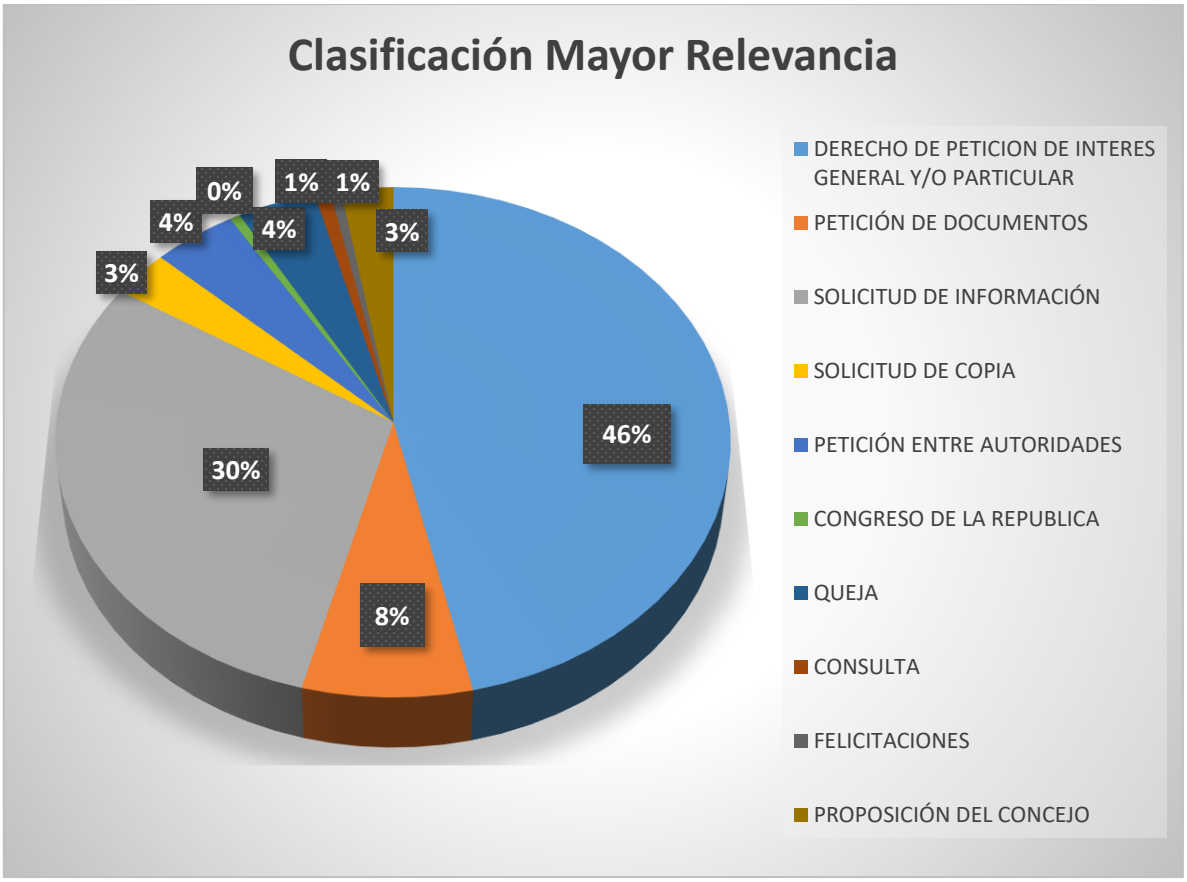
Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

Como se puede observar el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, se presenta en las casillas de "Derecho de petición de interés general y/o particular", esto para los meses de septiembre y noviembre. Se coloca cifras en asterisco, toda vez que, en el **AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS** donde se realiza el seguimiento a las **PQRSD** *se evidencio que en algunas de ellas no se realizó su clasificación*: 14 en el mes de julio, 6 en el mes de agosto, 22 en el mes de septiembre, 68 en el mes de noviembre y 13 en el mes de diciembre.

Agrupamos estas **PQRSD** 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 respectiva clasificación de todas las **PQRSD** 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 172 y 111 peticiones cada una, las cuales suman en conjunto 283, correspondiente al **76.49%** del total de las peticiones**.**



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

B. CANALES DE INTERACCION – MEDIOS DE PRESENTACIÓN

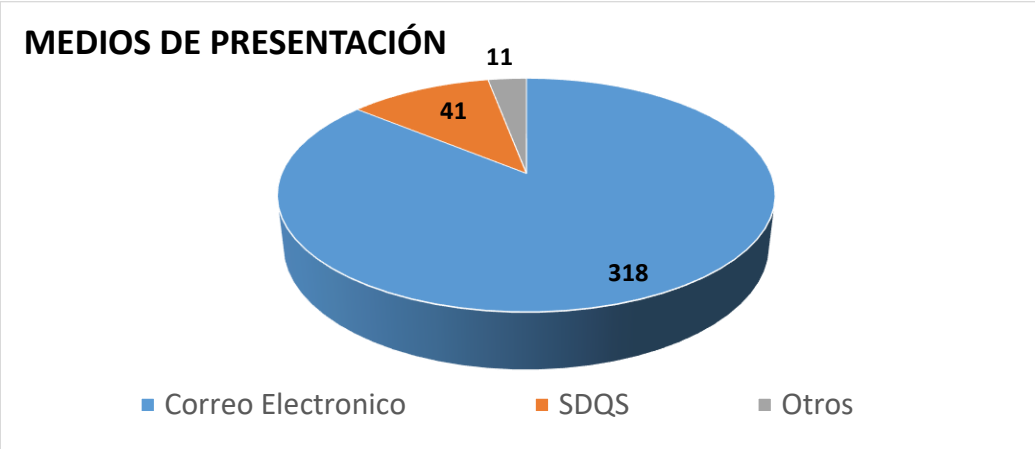
A continuación, se muestra cuáles son los canales de interacción o vías más utilizadas por los usuarios a la hora de realizar un requerimiento o **PQRSD**, discriminado entre los meses de julio a diciembre de la vigencia 2023; atendiendo los atributos de calidad para la **Tercera Dimensión - Gestión 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:

MES	MEDIO DE PRESENTACIÓN								
	ESCRITO	CORREO ELECTRONICO	SDQS	TELEFÓNICO	PERSONAL	BUZÓN DE SUGERENCIAS	DEFENSOR DEL CIUDADANO	RED SOCIAL	PIT
Julio	0	51	2	0	0	0	0	2	0
Agosto	0	46	10	0	0	0	0	1	0
Septiembre	1	31	11	0	0	1	0	0	0
Octubre	0	51	6	0	0	0	0	0	1
Noviembre	0	73	7	0	0	0	0	5	0
Diciembre	0	66	5	0	0	0	0	0	0
total	1	318	41	0	0	1	0	8	1

Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

Se evidencia que el medio de interacción más utilizado fue el correo electrónico con un total de 318 requerimientos correspondiente al **85.94%**, seguido por el del SDQS – *Bogotá te Escucha* con un total de 41 correspondiente a **11.08%** y de mínimo impacto de manera presencial, permitiendo concluir la preferencia de las personas y/o entidades por la utilización de los medios digitales.



Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

6. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y RECEPCIÓN DE PQRSD

La entidad cuenta con los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRSD y 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 un 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

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

Teléfono: (601) 217/0711 Ext. 1000 / 1033

Atención al ciudadano:

Se habilitará con cita previa los días martes y viernes en la franja comprendida entre las 10:00 am y las 3:00 pm durante el tiempo de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional.

Puede solicitar su cita en el número celular 320 4881033

Se mantienen en operación todos los canales virtuales de atención establecidos.

Contáctenos

Correo electrónico: info@idt.gov.co
Notificaciones judiciales: notificacionjudicial@idt.gov.co
Notificaciones: Ingrese aquí
Sugerencias o inquietudes? escriba sus comentarios en el formulario de contacto
¿Tiene conocimiento de un acto de corrupción o conflicto de interés en el IDT y desea reportarlo? denúncielo aquí
Conoces algún Conflicto de Interés en el IDT, crea tu petición aquí

Si desea radicar algún documento en la recepción de la entidad, tales como facturas, convocatorias, invitaciones o comunicaciones para las diferentes áreas del Instituto, por favor enviarlo al correo: correspondenciarecepcion@idt.gov.co

Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 190 de 2019 del IDT, el horario de recepción y atención del Instituto Distrital de Turismo en su ventanilla única de radicación electrónica y física, es de **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.** en jornada continua y días hábiles únicamente.

Las comunicaciones que se alleguen por correo electrónico fuera de este horario, serán registradas al siguiente día hábil.

Agradecemos tener en cuenta esta información para evitar inconvenientes posteriores.

Fuente: Pagina Web IDT - https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano

En la página web de la Entidad frente a los tiempos de respuesta encontramos que se encuentran **actualizados**, toda vez que hace referencia a la **ley 1755 de 2015**, donde se estableces tiempos de respuesta a derechos de petición. A continuación, vemos pantallazo de

la página web de la entidad donde se encuentra publicado, es importante mencionar que esta observación se había realizado en el informe de seguimiento **PQRSD** del primer semestre del 2023, por lo cual, se resalta que el proceso acató la recomendación, como se observa a continuación:

Tipo de Petición	Tiempo de respuesta
Derecho de petición en interés general	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Queja	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Reclamo	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Sugerencia	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Denuncia por actos de corrupción	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Felicitaciones	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Solicitud de copias	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Consulta	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

Fuente: Pagina Web IDT - https://www.idt.gov.co/es/atencion-al-ciudadano

C. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN EL PERIODO

De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el segundo semestre de 2023 del total de **370** PQRSD recibidas dentro de los meses de julio a diciembre, se dio respuesta en los términos establecidos a 301 PQRSD y por fuera del término legal a 69 PQRSD.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA			
MES	**RESPUESTA DENTRO DE LA FECHA MAXIMA LEGAL**	**RESPUESTA FUERA DEL FECHA MAXIMA LEGAL**	**EN TRAMITE (DENTRO DEL TIEMPO LEGAL)**
JULIO	33	11	0
AGOSTO	44	13	0
SEPTIEMBRE	35	9	0
OCTUBRE	38	20	0
NOVIEMBRE	72	13	0
DICIEMBRE	68	3	0

Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

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.

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, convirtiéndose 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.

Fuente: Pagina Web IDT - https://www.idt.gov.co/es/publicacion-web-pqrsd-idt

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

NÚMERO DE RADICADO CORDISIDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDISIDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR 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 INTERBLIOTECARIO, 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.	7/03/2023	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-351	
2023ER267	21/02/2023	MYRIAN VIRACHA SANDOVAL	MYRIAN VIRACHA SANDOVAL	NOTIFICA ACTUACION PROCESAL RAD 2016-04608-01	21/03/2023	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-351	

NÚMERO DE RADICADO CORDISIDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDISIDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
2023ER314	24/02/2023	ANA LORENA VALLEJO GIRALDO	EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA	EPS SURA - SOLICITUD DE CITA Y ACOMPAÑAMIENTO DE ASESOR	13/03/2023	1. Subdirección de Desarrollo y Competitividad	VENCIDA	-351	
2023ER811	9/05/2023	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	-279	
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	-274	
2023ER1076	15/06/2023	JULIETH FERNANDA RICARDO LOZANO	JULIETH FERNANDA RICARDO LOZANO	SOLICITUD CHALECOS GUIAS TURISTICOS	30/06/2023	5. Subdirección de Mercadeo	VENCIDA	-240	

NÚMERO DE RADICADO 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	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
2023ER1144	26/07/2023	CAMILO ANDRES HUERTAS NIVIAYO	ALCALDIA DE USAQUEN	DENUNCIA A POLICIA PERDIDA DE FACTURA COMPUTADOR DE FONDETUR	7/07/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-232	
2023ER2012	23/10/2023	WILDER MANI	WILDER MANI	SOLICITUD REUNION CON ALCALDES PERU	3/11/2023	3. Dirección General	VENCIDA	-114	
2023R2074	31/10/2023	DAGOBERTO GARCIA BAQUERO	CONCEJO DE BOGOTA	INVITACION SESION PLENARIA 01 DE NOVIEMBRE DE 2023 PA 405	7/11/2023	3. Dirección General	VENCIDA	-110	
2023ER2082	31/10/2023	MARISOL GOMEZ GIRALDO	CONCEJO DE BOGOTA	CUÁNTOS EMPLEADOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA, PROVISIONALES Y LIBRE NOMBRAMIENTO HAN CONFORMADO PLANTAS DE PERSONAL DE CADA UNA DE LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN DISTRITAL DE	7/11/2023	3. Dirección General	VENCIDA	-110	

NÚMERO DE RADICADO 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	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
				BOGOTÁ DESDE EL 1° DE ENERO DE 2020 A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2023. DISCRIMINE LA INFORMACIÓN POR ENTIDAD, MODALIDAD DE CONTRATO Y VIGENCIA.					
2023ER2447	18/12/2023	NORMA CONSTANZA VERA SALAZAR	DIRECCION PAZ Y RECONCILIACION	SOLICITUD REPORTE PLAN OPERATIVO MESA DISTRITAL DE REINCORPORACIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023	2/01/2024	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-57	
2023ER2486	19/12/2023	DAVID DANIEL SAMACA	DAVID DANIEL SAMACA	SOLCITUD ACOMPAÑAMIENTO FONDETUR CABILDO MUISCA	3/02/2023	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-56	
2023ER2492	20/12/2023	MARITZA CAROLINA CHARRY	PERSONERIA DE BOGOTA	PROCESO INCUMPLIMIENTIO CONTRATISTA ANGIE PAOLA ALVARADO	4/02/2023	23. Control Disciplinario Interno	VENCIDA	-55	

NÚMERO DE RADICADO 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	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
2023ER2499		JOHN MENJURA	JOHN MENJURA	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DESISTIMIENTO	4/02/2023	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-55	
2023ER2501	20/12/2023	JEAN PAUL ETALICE	JEAN PAUL ETALICE	AVISTAMIENTO DE AVES EN LA CIUDAD DE BOGOTA	5/02/2024	5. Subdirección de Mercadeo	VENCIDA	-54	
2023ER2505	20/12/2023	ANDRES CAMILO NIETO	SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	TRASLADO PETICION - SOLICITUD APOYO INICIATIVA - NRO SCJ 1-2023-74223 - NRO PETICION BOGOTA TE ESCUCHA 5319292023	4/02/2023	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-55	
2023ER2510	20/12/2023	YESID PARRAVERA	DIRECCION DISTRITAL DE PRESUSPUESTO	REPORTE INFORMACIÓN "SISTEMA DE RENDICIÓN ELECTRÓNICA DE LA CUENTA E INFORMES – SIRECI"- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA – VIGENCIA 2023	4/02/2023	8. Control Interno	VENCIDA	-55	

NÚMERO DE RADICADO CORDISIDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDISIDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
2023ER2522	22/12/2023	OLIVER RODRIGUEZ	SINDICATO DE TRABAJADORES POR EL MERITO DE LA AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	SOLICITUD INFORMACIÓN VACANCIAS PLANTA TEMPORAL	9/01/2024	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-50	
2023ER2523	22/12/2023	OLIVER RODRIGUEZ	SINDICATO DE TRABAJADORES POR EL MERITO DE LA AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO	ACTIVIDADES PLAN DE BIENESTAR	9/01/2024	9. Subdirección Gestión Corporativa	VENCIDA	-50	
2023ER2526	22/12/2023	YANETH MORENO	YANETH MORENO ROMERO	COMUNICACIÓN OFICIAL No 2-2023-35688	9/01/2024	9. Subdirección Gestión	VENCIDA	-50	

NÚMERO DE RADICADO CORDISIDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDISIDT (ER)	ENTIDAD O CIUDADANO REMITENTE	ENTIDAD O CIUDADANO REMISIÓN DE RESPUESTA	ASUNTO O DESCRIPCIÓN	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	ESTADO	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
		ROMERO				Corporativa			
2023ER2527	22/12/2023	CAROLINA CHICABUILES	DESARROLLO ECONOMICO	SOLICITUD DE INFORME DE ACTIVIDADES EN EL EJERCICIO DE LAS DELEGACIONES DEFINIDAS POR LA RESOLUCIÓN 392 DE 2022.	9/01/2024	3. Dirección General	VENCIDA	-50	
20223ER2528	26/12/2023	VICENTE CARRILLO NOVAL	ODRETOURS	CAMBIO DE SUPERVISION PROYECTO FONDETUR	10/01/2024	7. Subdirección de Planeación	VENCIDA	-49	
2023ER2529	26/12/2023	TURISMO HOY VIVO	TURISMO HOY VIVO	VINCULACION TURISMO ACCESIBLE	10/01/2024	1. Subdirección de Desarrollo y Competitividad	VENCIDA	-49	
2023ER2535	27/12/2023	NEIDY JAZMIN CRUZ ABRIL	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	FACTIBILIDAD DEL CONTRATO IDU-1330-2021 EN RELACION A LA INFLUENCIA EN EL SECTOR TURISTICO DEL CENTRO HISTORICO	11/01/2024	1. Subdirección de Desarrollo y Competitividad	VENCIDA	-48	

NÚMERO DE RADICADO 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	DIAS VENCIMIENTO RESPUESTA	DIAS HÁBILES EMPLEADOS POR EL IDT PARA DAR RESPUESTA
2023ER2540	27/12/2023	DIANA JANETH PEREZ CALDERON	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	ACUERDO No 002 DE 2023 EVALUCIONES PARA DESARROLLO IMPACTO DE PRIVACIDAD	11/01/2024	6. Subdirección de Inteligencia y Gestión de Tecnologías de la Información	VENCIDA	-48	
2023ER2543	27/12/2023	JOHAN RENE CARVAJAL RAMIREZ	JOHAN RENE CARVAJAL RAMIREZ	SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL	11/01/2024	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-48	
2023ER2545	27/12/2023	FENIX MEDIA GROUP	FENIX MEDIA GROUP	CERTIFICACIÓN_CTO_397_2022	11/01/2024	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-48	
2023ER2551	28/12/2023	JORGE ANTONIO SOLANO	JORGE ANTONIO SOLANO	SOLICITUD CERTIFICACION	12/01/2024	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-47	
2023ER2563	29/12/2023	JUAN CAMILO GIRON	JUAN CAMILO GIRON	SOLICITUD CERTIFICACION	15/01/2024	4. Subdirección Jurídica	VENCIDA	-43	

Una vez evidenciado lo anterior, es recomendable que el área de Atención al Ciudadano realice una correcta clasificación de las **PQRSD** en el **AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS**. toda vez que se evidenció su no clasificación o tipificación, por lo cual se pueden originar respuestas fuera del término, como se presentó en este periodo en seguimiento.

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

REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA FUERA DEL TERMINO POR DEPENDENCIA	
Subdirección de Gestión Corporativa	9
Oficina Jurídica	6
Subdirección de Planeación	11
Subdirección de Inteligencia y GTI	4
Subdirección de Mercadeo	11
Subdirección de Desarrollo y Competitividad	13
Dirección General	12
Comunicaciones	2
Control Disciplinario Interno	1
TOTAL	**69**

Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

De acuerdo al anterior cuadro comparativo, 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. De igual manera es importante resaltar que cotejando el seguimiento del 1er semestre de 2023 con el seguimiento del 2do semestre de 2023, la cantidad de requerimientos con respuesta fuera del término por dependencia **aumento**.

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 julio a diciembre y el consolidado del semestre, así:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	PROMEDIO
Desarrollo y competitividad	7	7,5	8	6	10,11	6	7,4
Dirección General	7	2	7	3,4	4,1	6	4,9
Jurídica	7	5	7	6	5,2	6	6,0
Mercadeo	7	6,8	8	6	6,2	6	6,7

Inteligencia TIC	7	9	0	6	7	6	5,8
Planeación	7	5	8	6	8	7	6,8
Control Interno	0	0	0	0	0	4	0,7
Comunicaciones	8	0	7	8	20,5	0	7,3
Gestión Corporativa	7	0	7	6	5,35	5,4	5,1
Control Disciplinario	0	0	7	0	2	3	2,0

Fuente: Información tomada del AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS Vigencia 2023.

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.

- Clasificar todas las **PQRSD** 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, que puede haber algunas que no necesitan o requieran 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 está debidamente reportada por lo cual, es importante realizar seguimientos a la consolidación de información en el ***AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS.***

- Adelantar las acciones pertinentes con el fin de garantizar que el proceso de Atención al Ciudadano dé cuenta de la trazabilidad y cumplimiento de las actividades establecidas dentro de los procedimientos.

- Implementar controles encaminados a garantizar la confiabilidad de la información, que la misma corresponda a la realidad y que esté disponible cuando se necesite.

- Atender las demás recomendaciones que se dejaron a lo largo del presente informe.

Cordialmente,

GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO

Asesor Control Interno

Elaboró: Joan Hernando Sánchez Suárez, Profesional Universitario, Asesoría de Control Interno