

MEMORANDO

Bogotá D.C, 2026-05-27 13:13:58.302484

PARA: ANGELA GARZON CAICEDO
Directora General

DE: CESAR AUGUSTO LUGO ARANA
Asesor Control Interno, Control Interno

ASUNTO: REMITO INFORME FINAL DEL SEGUIMIENTO DE PQRS

En cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2026 aprobado por el comité de coordinación de control interno me permito remitir, el informe definitivo de seguimiento a PQRS.

El documento de informe se enviará por correo electrónico a los líderes de proceso responsables, con el fin que generen las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

Cordialmente,

Documento 20261010019153 firmado electrónicamente por:		
CESAR AUGUSTO LUGO ARANA	Asesor Control Fecha firma: 27-05-2026 13:13:59	Control Interno Interno
Revisó:	JOHANN RICARDO PACHON RUIZ - Contratista - Control Interno	
 4371bc2eb2abac13a1e1922d03223cddeaef06a38f94286a5fc50e3613ff7f73 Codigo de Verificación CV: a33b1		

Anexos: 1 folios

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

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

2. **FECHA:** 20 mayo 2026

3. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia, artículos 23 y 209.**
- **Decreto Distrital 293 de 2021** “Por el cual se modifican y regulan lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, mediante el cual se establece y regula el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, centralizando la recepción, gestión, seguimiento y control de las PQRS en el Distrito Capital, con el fin de garantizar su trazabilidad, oportunidad y adecuada atención a la ciudadanía
- **Ley 1755 de 2015, artículo 14** “Términos para resolver las distintas modalidades de petición”
- **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”. Artículo 3, el cual establece disposiciones para la adecuada gestión, seguimiento y mejora de las peticiones ciudadanas.
- **Circular 009 de 2022** “Lineamientos para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRDS) y SDGS”, orientada a garantizar calidad, coherencia, oportunidad y trazabilidad en las respuestas.
- **Circular No. 006 de 2017** de la Veeduría Distrital “Implementación formato de elaboración y presentación de informes de Quejas y Reclamos”, mediante la cual se estandariza la presentación de informes para el seguimiento institucional.
- **Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – Código AC-P01, Versión 9**, el cual define las actividades y responsabilidades para la adecuada gestión de las PQRS en la entidad

4. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) del Instituto Distrital de Turismo – IDT, con el fin de verificar su adecuado tratamiento, oportunidad de respuesta y cumplimiento de la normatividad legal vigente aplicable en materia de atención al ciudadano y derecho de petición.

5. ALCANCE

El presente informe de seguimiento a las PQRS del Instituto Distrital de Turismo – IDT corresponde a los periodos entre el 1 de julio de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, así como del 1 de enero de 2026 al 30 de marzo de 2026.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONOMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

6. DESARROLLO DEL INFORME

La ACI realizó la verificación y análisis de la información relacionada con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), tomando como base el cuadro de seguimiento AC-F02, los informes cargados en la página transparencia de la entidad y los soportes suministrados por el proceso responsable.

Durante el proceso de revisión, se evidenció que la información inicialmente suministrada no incluía totales consolidados de PQRSD por periodo, lo que limitaba el análisis integral de la gestión y el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos normativamente. En este sentido, y con el fin de garantizar la verificación del 100% de las PQRSD registradas, se procedió a realizar la consolidación de la información a través del cuadro de seguimiento AC-F02.

Como resultado de este ejercicio de control, se logró determinar el universo total de solicitudes gestionadas durante los periodos evaluados, conforme se detalla a continuación:

MES DE INGRESO 2025	No. PQRDS	MES DE INGRESO 2026	No. PQRDS
JULIO	99	ENERO	91
AGOSTO	68	FEBRERO	91
SEPTIEMBRE	73	MARZO	129
OCTUBRE	81	TOTAL	311
NOVIEMBRE	74		
DICIEMBRE	95		
TOTAL	490		

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

En total, se identificaron 801 PQRSD registradas en los periodos objeto de seguimiento.

De acuerdo con los soportes remitidos por el proceso, a continuación, se presentan los hallazgos evidenciados en la evaluación de la gestión de las PQRSD.

6.1. CONFORMIDADES

Conformidad No. 1 - Seguimiento semanal a la gestión de PQRSD

Criterio: Cumplimiento del procedimiento interno de seguimiento y control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) VI. Lineamientos o Políticas de operación.

Conclusión: Durante el proceso de verificación se evidenció que el seguimiento a las PQRSD se realiza de manera semanal y oportuna, permitiendo un control permanente sobre los términos de

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

respuesta, la trazabilidad de los casos y la gestión realizada por las dependencias responsables. Este seguimiento contribuye al cumplimiento de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano, garantizando el monitoreo continuo de la gestión institucional.

6.2. NO CONFORMIDADES

No conformidad No. 1- Incumplimiento en los tiempos internos y externos de respuesta a PQRS

Criterio incumplido: Ley 1755 de 2015, artículo 14, así como de lo definido en el “Procedimiento para la atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) del Instituto Distrital de Turismo – IDT”, específicamente en el numeral VI “Lineamientos o políticas”, referente al cumplimiento de los tiempos para la gestión y respuesta oportuna de las solicitudes ciudadanas.

Situación identificada: Con el fin verificar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), la ACI realizó la revisión del Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V6 AC-F02, los registros del sistema de gestión de PQRS y los soportes remitidos por el proceso responsable.

Como resultado de la validación efectuada a la muestra correspondiente al periodo evaluado, conformada por (104) PQRS, se identificaron (20) casos equivalentes al 19% de la muestra en los cuales las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos.

Lo anterior evidencia debilidades en los mecanismos de seguimiento, control y gestión oportuna de las solicitudes ciudadanas, afectando el cumplimiento de los tiempos definidos para la atención de las PQRS, conforme se detalla en el siguiente cuadro.

Nº	RADICADO	FECHA INICIAL	FECHA RTA	DIAS RTA
1	20256400027322	29-sept-25	20-oct-25	16
2	20256400027732	29-sept-25	22-oct-25	18
3	20256400032922	24-nov-25	20-dic-25	20
4	20266400003862	13-feb-26	9-mar-26	17
5	20266400006842	11-mar-26	7-abr-26	20
6	20266400006922	11-mar-26	13-abr-26	24
7	20266400000052	2-ene-26	21-ene-26	14
8	20266400001272	20-ene-26	7-feb-26	14
9	20266400004672	19-feb-26	11-mar-26	15
10	20256400027322	29-sept-25	20-oct-25	16
11	20256400027732	29-sept-25	22-oct-25	18
12	20256400036502	30-dic-25	28-ene-26	22
13	20266400001892	29-ene-26	16-feb-26	13
14	20266400001562	23-ene-26	12-feb-26	15

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Nº	RADICADO	FECHA INICIAL	FECHA RTA	DIAS RTA
15	20266400005132	23-feb-26	12-mar-26	14
16	20266400005182	24-feb-26	16-mar-26	15
17	20266400005582	27-feb-26	15-mar-26	11
18	20266400008222	24-mar-26	7-abr-26	11
19	20266400008482	24-mar-26	7-abr-26	11
20	20266400009452	30-mar-26	20-abr-26	16

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

Esta situación afecta el cumplimiento de los principios de oportunidad y eficiencia en la atención al ciudadano, así como la adecuada gestión del proceso de PQRS.

Riesgos Asociados

- Incumplimientos frente a la normatividad interna aplicable al derecho de petición, este incumplimiento conlleva a la materialización de un riesgo, sin embargo, la ACI evidencia que en el mapa de riesgos del proceso no hay ningún riesgo asociado al cumplimiento de los tiempos (es aconsejable validar la pertinencia de creación de nuevos riesgos).
- Debilidades en el seguimiento y control del proceso de gestión de PQRS.

Recomendaciones:

- Fortalecer la implementación de mecanismos de control y seguimiento a los tiempos de respuesta de las PQRS, mediante la generación de alertas tempranas que permitan identificar de manera oportuna los casos próximos a vencerse, garantizando el cumplimiento del procedimiento interno establecido.
- Establecer puntos de control periódicos dentro del proceso de gestión de PQRS, que permitan verificar el cumplimiento de los términos definidos en el numeral VI “Lineamientos o políticas” del procedimiento institucional, asegurando la oportunidad en la atención al ciudadano.
- Establecer puntos de control interno que permitan verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta según la tipología de la solicitud, con énfasis en la validación previa al cierre de cada PQRS.
- Implementar acciones de capacitación y sensibilización dirigidas a los responsables de la gestión de PQRS, orientadas al cumplimiento normativo, la correcta priorización de solicitudes y la prevención de vencimientos.

No Conformidad No. 2 - Diferencias entre la base de datos de seguimiento y la información publicada en el sitio web institucional

Criterio incumplido: Ley 1712 de 2014, artículo 3 de la misma ley, en el cual se desarrollan los principios de calidad de la información “...*Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa,*

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

reutilizable...”; Artículo 2, literal e) de la Ley 87 de 1993, el cual establece como objetivo del Sistema de Control Interno “asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros”.

Situación identificada: Con el fin de verificar el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad y acceso a la información pública, el Área de Control Interno realizó la validación de la información registrada en Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V6 AC-F02 y la información publicada en el sitio web institucional.

Como resultado de la revisión efectuada se verifico la información reportada en el sitio web de transparencia PQRS (<https://www.idt.gov.co/sites/default/files/2025-08/pqrsd-idt-julio-2025.xlsx>) y el Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V6 AC-F02 correspondiente al mismo período

PERIODO EVALUADO	CUADRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AC-F02	PUBLICACION EN EL SITIO WEB
JULIO 2025	99	39
AGOSTO 2025	68	27
SEPTIEMBRE 2025	73	28
OCTUBRE 2025	81	28
ENERO 2026	91	30
FEBRERO 2026	91	27

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

De dicha validación se evidenciaron diferencias entre la información contenida en ambas fuentes, situación que afecta la coherencia, confiabilidad y trazabilidad de los datos reportados, generando debilidades en la consistencia de la información oficial puesta a disposición de los ciudadanos.

Riesgos identificados:

- Pérdida de confiabilidad en la información publicada, afectando la transparencia institucional y el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.
- Generación de confusión o interpretaciones erróneas por parte de los ciudadanos debido a inconsistencias entre la información oficial y los registros internos.
- Debilidades en los mecanismos de control, verificación y validación de la información antes de su publicación, afectando la calidad y trazabilidad de los datos institucionales.

Recomendaciones:

- Implementar controles de verificación previa a la publicación de la información de PQRS, asegurando que los datos del sitio web institucional coincidan de manera exacta con el cuadro de control y seguimiento AC-F02.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

- Fortalecer los procedimientos de revisión y validación de la información, estableciendo responsables claros y puntos de control antes de la publicación oficial.
- Establecer mecanismos de conciliación periódica entre las bases de datos internas y la información publicada, con el fin de garantizar la coherencia, integridad y confiabilidad de los datos conforme a la Ley 1712 de 2014.

6.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

Oportunidad de mejora No. 1: Fortalecer la confiabilidad y consistencia de la información registrada en la herramienta Excel de control y seguimiento de PQRS.

Situación identificada: Con el objetivo de verificar la consistencia, confiabilidad y trazabilidad de la información registrada en el cuadro de control y seguimiento de PQRS AC-F02, se realizó revisión a la herramienta en Excel utilizada por el proceso, correspondiente al segundo semestre de 2025 y el primer trimestre de 2026.

Como resultado de la validación, se evidenciaron debilidades en la estructura y calidad de la información registrada, asociadas principalmente a inconsistencias en la parametrización y diligenciamiento de las columnas del archivo.

En particular, se identificaron las siguientes situaciones:

- Se identificó (27) registros con inconsistencias en la fecha de radicado inicial, evidenciándose diferencias entre la información consignada en la columna “Fecha de radicado” y la columna “Fecha de recibido en IDT según radicado”
- Para el radicado número 20256400035972 la fecha de radicación es del 22 de diciembre 2025 la respuesta se dio el día 19 de diciembre 2026. Se aclara que al consultar en Orfeo el radicado está asociado a la respuesta número 20253000022981, sin embargo la debilidad reportada a que no está clara la información en el archivo Excel.
- La herramienta hace mención a “CORDIS”, cuando ese aplicativo ya no está en uso en la entidad.
- Para el radicado número 20266400002012 del 2 de febrero del 2026 con asunto “Traslado por competencia - Denuncia formal por acoso laboral en el IDT, hostigamiento y conductas de odio motivadas por envidia profesional. (Anónimo)” fue tipificado como queja siendo una denuncia.
- Para los radicados números 20266400001982, 20266400001852, 20266400001882, 20266400001892 del mes de enero 2026 no se registró la fecha de respuesta ocasionando desviación en la herramienta Excel de más de 32 mil días.

Lo anterior evidencia debilidades en la confiabilidad, consistencia y depuración de la herramienta Excel utilizada como insumo de control y seguimiento, lo que puede afectar la calidad de la información y la toma de decisiones asociada a la gestión de las PQRS.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Posibles riesgos identificados

- Registro de información inconsistente en la herramienta de control.
- Debilidades en la confiabilidad de los reportes de seguimiento de PQRS.
- Dificultades en la trazabilidad y análisis de la información.
- Posibles errores en la toma de decisiones derivadas de información

Recomendaciones

- Actualizar la herramienta Excel AC-F02 eliminando referencias a sistemas no vigentes (ej. Cordis) y alineándola con el sistema actual ORFEO.
- Revisar y depurar la estructura del archivo para evitar duplicidad de campos e información.
- Establecer lineamientos claros de diligenciamiento y tipificación de datos para garantizar uniformidad en el registro.
- Implementar validaciones o controles automáticos que permitan identificar inconsistencias en la información.
- Fortalecer la revisión periódica del instrumento de control para asegurar su actualización y coherencia con la operación real del proceso.

Oportunidad de mejora No. 2 - Desactualización de procedimientos y formatos asociados a la gestión de PQRS

Situación Identificada: Con el objetivo de verificar la actualización y aplicación de los procedimientos y formatos asociados a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), se validó la documentación publicada en el Sistema de Gestión Institucional.

Como resultado de la verificación, se evidenció que los procedimientos y formatos utilizados para la gestión de las PQRS presentan desactualización frente a la operatividad actual del proceso, toda vez que en la documentación vigente se hace referencia al gestor documental “Cordis”, mientras que actualmente la entidad utiliza “Orfeo” como herramienta para la gestión documental.

Lo anterior evidencia falta de actualización y alineación de la documentación del proceso con las herramientas y actividades actualmente implementadas

Posibles Riesgos:

- Uso de documentos desactualizados que afecten la correcta ejecución del proceso.
- Debilidades en la estandarización y control de las actividades asociadas a la gestión de PQRS.
- Riesgo de incumplimiento normativo por aplicación de lineamientos no vigentes.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Recomendaciones:

- Realizar una revisión integral de los procedimientos y formatos asociados a la gestión de PQRSD, con el fin de actualizarlos conforme a la normatividad vigente y la operatividad actual del proceso.
- Establecer controles periódicos para la actualización y validación documental dentro del sistema de gestión institucional.
- Implementar mecanismos de seguimiento a cambios normativos que impacten el proceso de atención y gestión de PQRSD.
- Socializar y divulgar las versiones actualizadas de los procedimientos y formatos al personal responsable del proceso.

Oportunidad de mejora No. 3 - Debilidades en la trazabilidad de la información en el sistema de gestión documental ORFEO

Situación identificada: Con el objetivo de verificar la trazabilidad, integridad y completitud de la información asociada a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), se realizó revisión al sistema de gestión documental ORFEO, validando los registros y soportes asociados al ciclo de vida de las PQRS.

Como resultado de la validación efectuada al registro remitido por el proceso, se evidenció que de un total de novecientos cuarenta y tres (943) registros radicados en el sistema ORFEO, doscientos siete (207) registros que corresponden al 21% presenta radicado de respuesta asociado, es decir setecientos treinta y seis (736) lo que equivale al 78 % no cuentan con radicado asociado lo que impacta la trazabilidad a los registros con su respectiva respuesta; Adicional a esta situación se observó que de una muestra de los 207 registros no evidencian de manera completa la trazabilidad documental correspondiente a la gestión realizada.

La situación identificada evidencia debilidades en los mecanismos de gestión documental y control de la información, debido a la ausencia de soportes, registros o actuaciones que permitan reconstruir integralmente el ciclo de vida de algunas PQRS dentro del sistema ORFEO.

Lo anterior limita la posibilidad de verificar de manera adecuada la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información institucional, así como el seguimiento de las actuaciones realizadas durante la atención de las solicitudes ciudadanas.

Posibles Riesgos:

- Pérdida de trazabilidad de la información asociada a las PQRS.
- Dificultades en la verificación de soportes durante procesos de auditoría o control.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Recomendaciones:

- Fortalecer los controles de registro y cargue de información en el sistema ORFEO, garantizando la trazabilidad completa de las PQRSD.
- Implementar revisiones periódicas que aseguren la completitud de los soportes documentales asociados a cada solicitud.
- Socializar y reforzar los lineamientos de gestión documental al personal responsable del proceso de PQRSD.
- Establecer puntos de control previos al cierre de las solicitudes para verificar la totalidad de la información registrada en el sistema.

Oportunidad de mejora No. 4 Publicación de informes de PQRSD por parte del IDT

- Página web: Corresponde a un documento en formato Excel compuesto por cuatro pestañas, en las cuales se presenta información relacionada con las PQRSD del mes, número de peticiones recibidas, canales de atención y promedio de días de gestión.
- Reporte a la veeduría: Conforme a lo establecido en la Resolución 371 y la Circular Conjunta 006 de 2017, así como comparación y validación de la consistencia de la información reportada frente a otros informes institucionales relacionados.

Situación identificada: Durante la revisión efectuada al informe de gestión de PQRSD publicado en la página web institucional, se evidenció que la información disponible para consulta ciudadana se encuentra contenida en archivos descargables en formato Excel, en los cuales se reportan datos relacionados con el tipo de requerimiento, canales de atención y tiempos de gestión.

No obstante, la información publicada no permite constatar la totalidad de las PQRSD gestionadas por la entidad durante el período evaluado, ni identificar de manera clara, completa y trazable los canales utilizados para la recepción y atención de las solicitudes ciudadanas.

Adicionalmente, en la revisión de los archivos se identificaron debilidades en la presentación y estructura de la información, tales como la ausencia de análisis cualitativo, falta de interpretación de los datos reportados, inexistencia de conclusiones institucionales y limitaciones para identificar tendencias, comportamientos o alertas de gestión.

Lo anterior evidencia que la información publicada carece de una estructura clara y comprensible para los usuarios externos, lo que limita su accesibilidad, análisis e interpretación, en contravía de los principios de transparencia activa y acceso a la información pública.

Posibles Riesgos:

- Dificultad en la comprensión y análisis de la información por parte de la ciudadanía.
- Debilidades en el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad de la información pública establecidos en los Artículos 3 y 9 de la Ley 1712 de 2014 – Ley de

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, los cuales establecen el principio de calidad de la información pública, según el cual esta debe ser veraz, completa, actualizada, comprensible y de fácil acceso, así como la obligación de publicar y mantener disponible la información mínima obligatoria en los portales institucionales de las entidades públicas, garantizando su adecuada estructuración y accesibilidad para la ciudadanía..

- Afectación en la calidad de la información reportada en el portal institucional.

Recomendaciones:

- Diseñar e implementar un formato de informe de gestión de PQRSD para publicación en el portal de transparencia.
- Fortalecer la estructura de reporte, incluyendo análisis, gráficos y conclusiones, además de los datos consolidados.
- Establecer lineamientos internos para la publicación homogénea de la información de PQRSD.

Oportunidad de mejora No. 5: Debilidades en la administración de riesgos del proceso.

Situación identificada:

El proceso cuenta con dos riesgos identificados en el mapa de riesgos:

- Riesgo de gestión RG-00015: “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”
- Riesgo de corrupción RC-00016: “Posibilidad de alterar o manipular la información del trámite a una petición queja, reclamo o sugerencias, denuncias (PQRS) buscando beneficio particular”.

Con el fin de verificar la suficiencia, pertinencia y efectividad de los controles y determinar si estos riesgos están siendo gestionados de manera oportuna y adecuada, se evaluaron los controles obteniendo los siguientes resultados:

Debilidades en el diseño del control

1. Código Control : RG-00015-CT-00121

Tipo: probabilidad
 Clase: preventivo
 Código Control:RG-00015-CT-00121
 Control : El Profesional de atención a la ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRS (AC-F02) según en el Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRS AC-P01 en

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

donde se realiza seguimiento semanal a las peticiones y genera las alertas correspondientes a los procesos mediante la matriz AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD.
 Descripción : Hace referencia a mantener actualizado el Sistema SDQS y cuadro de control y seguimiento de PQRSD, con las peticiones allegadas en el de llegadas las peticiones. La evidencia resultante del control es el formato AC-F02 Cuadro de seguimiento y control, AC-F04 Matriz Seguimiento PQRSD y correo electrónico alertas generadas

Propósito/objetivo débilmente definido: El control dice “mantiene actualizado el Sistema SDQS”, Eso describe una actividad, pero no el objetivo del control, No indica claramente qué pretende evitar, por ejemplo: vencimiento de términos, respuestas extemporáneas, pérdida de trazabilidad.

Cómo se lleva a cabo: La descripción del control no detalla de manera suficiente la metodología o procedimiento de ejecución, ni los criterios aplicados para verificar el seguimiento de las PQRSD. El control menciona actualización SDQS, cuadro AC-F02, matriz AC-F04, alertas por correo, pero no explica: cómo se verifica, qué criterios se usan, cómo se identifican desviaciones, ni qué validaciones realiza el responsable.

No define Manejo de desviaciones/excepciones: El control no establece acciones frente a desviaciones o incumplimientos identificados durante su ejecución, limitándose a la generación de alertas sin definir mecanismos de escalamiento, seguimiento o corrección.

El control no dice: Qué ocurre cuando se identifican PQR vencidas, quién escala, qué acciones correctivas se toman, cómo se hace seguimiento; solamente menciona “genera alertas”.

Conclusión: Aunque el control identifica evidencias y actividades de seguimiento, su formulación actual limita la posibilidad de evaluar de manera objetiva su efectividad frente al riesgo asociado al proceso de atención de PQRSD.

2. Código Control : RC-00016-CT-00122

Tipo: probabilidad
 Clase: preventivo
 Código Control: RC-00016-CT-00122
 Control: El profesional designado verifica las respuestas consolidadas según los lineamientos del Procedimiento AC- P01 para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, revisando la trazabilidad mediante el Cordis de salida y/o correo electrónico según aplique.
 Descripción: Hace referencia a la revisión final del contenido de la respuesta consolidada por el proceso que la emite. La evidencia de la aplicación del control es el correo remitido con el visto bueno y/o firma del subdirector o jefe del área encargada.

Aunque el control incorpora mecanismos de trazabilidad documental mediante la validación del consecutivo de salida y correos electrónicos (ojo cambiar a ORFEO), la descripción es insuficiente

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

para determinar cómo se detectan posibles manipulaciones, alteraciones o modificaciones indebidas en la información asociada a las PQRS.

Propósito/objetivo débilmente definido: El control evidencia un enfoque orientado a validar la trazabilidad y formalización de las respuestas emitidas; sin embargo, no define claramente mecanismos específicos para prevenir o detectar alteraciones, manipulaciones o modificaciones indebidas de la información, frente al riesgo de corrupción identificado.

Evidencia: Las evidencias permiten soportar la trazabilidad y emisión formal de las respuestas; sin embargo, no permiten demostrar de manera suficiente los criterios de revisión aplicados ni las validaciones efectuadas frente al riesgo de alteración o manipulación de información.

Debilidades en la ejecución:

1. Riesgo de Gestión RG-00015

Se validaron los soportes que dan cuenta de la ejecución del control para el último cuatrimestre del 2025 dispuesto en la carpeta drive <https://riesgos.idt.gov.co/> , evidenciando:

- a) Archivo Excel “1.AC-F02 Control Seguimiento PQRS_TERCER CUATRIMESTRE”: el archivo tiene la relación de las PQRS de los meses de sept-oct-nov-dic y una última hoja con la relación de las dependencias del IDT, este archivo no tiene relación directa con el propósito del control. A pesar que no es evidencia de control se valida la información en dicho archivo encontrando las siguientes debilidades:

MES	CÓDIGO RADICADO	DÍAS VENCIDOS	OBSERVACIÓN ACI
OCT	20256400029382	198	No se entiende porque en el mes de septiembre no aparecen registradas si llevan más de 30 días vencidos.
OCT	20256400029672	195	
OCT	20256400030552	184	
DIC	20256400036252	127	Lleva más de 30 días vencidos y no aparece registrado en los meses anteriores.
DIC	20256400036502	127	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

Se entiende que dicho formato “1.AC-F02 Control y Seguimiento PQRS” es el insumo para alertar de manera semanal a los procesos que presentan desviaciones en la respuesta de las PQRS, sin embargo, según el cuadro anterior se observa que los alertamientos no han sido efectivos dado que hay PQRS con más de 4 meses sin atención.

Presentan un archivo, pero no se evidencia cuáles fueron las medidas tomadas respecto de las desviaciones, por lo tanto, no se puede determinar que el control cumpla con su propósito.

Recomendación: Definir estrategias efectivas para que las PQRS que están por vencerse sean atendidas a tiempo, y las consecuencias de no hacerlo en los tiempos.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

- b) Ahora bien, como evidencias también están aportando dos documentos asociados a capacitaciones, sin embargo, no tienen relación directa con la ejecución del control por lo cual no se toman como evidencia del control. Por otro lado, cuando se realicen capacitaciones es adecuado que consideren como evidencia el temario de la capacitación (con el fin de validar la consistencia de lo tratado), adicional considerar el universo de la población a quien se quiere capacitar (¿para este caso de PQRSD se entiende que aplica a todo el personal del IDT y en la primera sesión asistieron 8 personas, y en la otra 16, pregunta cuánto personal tiene el IDT?).

2. Riesgo de corrupción RC-00016

Se validaron los soportes que dan cuenta de la ejecución del control para el último cuatrimestre del 2025, evidenciando:

- a) Como evidencias están aportando dos documentos asociados a capacitaciones, sin embargo, no tienen relación directa con la ejecución del control por lo cual no se toman como evidencia del control.

Conclusión respecto de la calificación del riesgo residual:

- a) Para el riesgo de gestión RG-0015: según el mapa de riesgos del proceso la evaluación del riesgo inherente quedo clasificado con criticidad “alta”, posteriormente con la definición de los controles la criticidad quedo en “moderado”; sin embargo, y producto de las debilidades arriba mencionadas tanto en diseño como en ejecución del control, a criterio de esta ACI la criticidad del riesgo debería volver a Alta, esto en el entendido que el riesgo no está siendo gestionado de manera oportuna y adecuada, en coherencia con lo dispuesto en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el MIPG, la Guía de Administración de Riesgos del DAFP y la metodología implementada por el IDT.
- b) Para el riesgo de corrupción RC-0016: según el mapa de riesgos del proceso la evaluación del riesgo inherente quedo clasificado con criticidad “alta”, posteriormente con la definición de los controles la criticidad quedo en “moderado”; sin embargo, y producto de las debilidades arriba mencionadas tanto en diseño como en ejecución del control, a criterio de esta ACI, las debilidades identificadas en el diseño y ejecución del control evidencian limitaciones en su capacidad para prevenir o detectar oportunamente posibles alteraciones o manipulaciones de la información, por lo cual se recomienda revisar la valoración del riesgo residual y la suficiencia de los controles establecidos.

Por otra parte, el control formulado tiene un enfoque predominantemente operativo y de seguimiento documental, sin incorporar mecanismos específicos orientados a prevenir, detectar o mitigar conductas asociadas a corrupción.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

Posibles riesgos identificados:

- Materialización del riesgo RG-00015 teniendo en cuenta las No conformidades presentadas en el presente informe.
- Afectación de los derechos de los ciudadanos, debido a respuestas extemporáneas, inoportunas o ausencia de atención efectiva a las solicitudes presentadas.
- Pérdida de trazabilidad y confiabilidad de la información asociada a las PQRS, producto de debilidades en los mecanismos de seguimiento y control.
- Desactualización o inadecuada valoración del riesgo residual, generando una percepción incorrecta del nivel real de exposición del proceso.

Recomendaciones

En articulación con la subdirección de planeación quien es la encargada de emitir los lineamientos para la administración del riesgo en su rol de segunda línea de defensa, se realicen los ajustes metodológicos y operativos necesarios para garantizar que los riesgos y controles formulados constituyan herramientas efectivas para la gestión, monitoreo y mitigación de los riesgos del proceso.

7. SEGUIMIENTO DEL INFORME ANTERIOR

Se evidenció que las recomendaciones emitidas previamente por la ACI en informes anteriores relacionados con la gestión y atención de PQR no han sido implementadas de manera efectiva por el proceso responsable, situación que refleja debilidades en la adopción de acciones correctivas y en el fortalecimiento de los controles del proceso. La recurrencia de las situaciones observadas han generado la materialización de las No conformidades y Oportunidades de Mejora plasmadas en el presente informe asociados al incumplimiento de términos legales, afectación en la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía, incremento de hallazgos y debilitamiento del Sistema de Control Interno, particularmente en lo relacionado con la mejora continua y el autocontrol institucional.

A continuación, se recuerdan algunas de las recomendaciones presentadas en el informe del primer semestre del 2025, para que sean tenidas en cuenta:

- 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. INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO Código EI-F22 Informe Seguimiento y Evaluaciones Versión: 3 Fecha: 17/09/2021 Página 15 de 15.
- Realizar permanentemente capacitaciones y socializaciones a los funcionarios y contratistas respecto a los lineamientos normativos vigentes para la atención de las PQRS, así como en la obligación de emitir respuestas a la ciudadanía con los criterios establecidos a través de estos

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código EI-F22	Informe Seguimiento y Evaluaciones	Versión: 4	Fecha: 05/09/2025

lineamientos nacionales y distritales, recordándoles también las acciones disciplinarias que el incumplimiento de todos estos aspectos acarrea.

- Comunicar a la Subdirección de Planeación, el presente informe para que en el marco de Resolución 212 de 2024 por la cual se designa el defensor de la ciudadanía en el instituto distrital de turismo – IDT, y en especial de las funciones conferidas a través artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, adelante las acciones preventivas y correctivas que correspondan.
- Realizar revisión periódica de los diferentes informes y/o documentos publicados en la en la página Web, que garantice su disponibilidad y veracidad.

8. CONCLUSIONES

El seguimiento a la gestión de los PQRSD del Instituto Distrital de Turismo – IDT evidencia un 93% de solicitudes atendidas durante los periodos evaluados, así como la existencia de controles operativos como el seguimiento semanal, lo cual refleja continuidad en la gestión del servicio al ciudadano.

Sin embargo, los resultados del seguimiento evidencian debilidades estructurales que impactan la calidad, confiabilidad y transparencia del proceso, relacionadas principalmente con el incumplimiento de términos de respuesta, inconsistencias en la información reportada y publicada, deficiencias en la tipificación de las solicitudes, falta de trazabilidad documental en el sistema ORFEO, el uso de procedimientos y formatos desactualizados.

Estas situaciones afectan la integridad del ciclo de gestión de las PQRSD, limitan la trazabilidad de la información, debilitan la toma de decisiones y generan riesgos frente al cumplimiento de los principios de transparencia, oportunidad y control establecidos en la normatividad vigente.

Adicionalmente, se evidencia la ausencia de acciones de mejora derivadas de seguimientos anteriores, lo cual impide la corrección efectiva de las debilidades identificadas y refleja oportunidades de fortalecimiento en la madurez del sistema de control interno.

El proceso mantiene operación continua pero requiere intervenciones prioritarias orientadas a fortalecer la gestión documental, la calidad de la información, el cumplimiento de términos legales y la implementación efectiva de acciones de mejora, con el fin de garantizar una gestión eficiente, confiable y alineada con los estándares de servicio al ciudadano y transparencia institucional.



CESAR AUGUSTO LUGO ARANA
Asesor Control Interno

Elaboró: Leidy Natalia Nova Gamboa, Contratista, Asesoría de Control Interno.