

MEMORANDO

Bogotá D.C, 2026-09-22 10:24:10.106591

PARA: ANGELA GARZON CAICEDO
Directora General

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

ASUNTO: MEMORANDO INFORME FINAL DE SEGUIMIENTO A PQRSO CON
CORTE AL 31 DE JUNIO DE 2026.

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 PQRSO con corte al 30 de junio de 2026.

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 20261010043173 firmado electrónicamente por:		
CESAR AUGUSTO LUGO ARANA	Asesor Control Fecha firma: 22-09-2026 10:24:10	Control Interno Interno
Revisó:	JOHANN RICARDO PACHON RUIZ - Contratista - Control Interno	
 ee031f77453658888a0376eb9dcc1fe5021d086e91775e685a2e2f274eac9f10 Codigo de Verificación CV: de927		

Anexos: 1 folios

 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

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

2. **FECHA:** 24 agosto 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 13 y 14** (calidad, integridad y trazabilidad de la información) “Términos para resolver las distintas modalidades de petición”
- **Ley 1712 de 2014, artículo 3** (principio de calidad de la información);
- **Ley 87 de 1993, artículo 2 literal e)** Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- **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 correspondiente al primer semestre de 2026, con el fin de verificar el cumplimiento de los términos legales de respuesta,

 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

la confiabilidad de la información registrada y publicada, la trazabilidad documental del trámite y la implementación efectiva de las recomendaciones formuladas en el informe de seguimiento anterior.

5. ALCANCE

El presente informe de seguimiento a las PQRSD del Instituto Distrital de Turismo – IDT corresponde al periodo entre el 1 de enero de 2026 y el 30 de junio de 2026.

6. DESARROLLO DEL INFORME

La ACI realizó la verificación y el 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 publicados en la página de Transparencia de la entidad y los soportes suministrados por el proceso responsable.

Durante el proceso de revisión se realizó la consolidación de la información registrada, con el fin de determinar el universo total de solicitudes gestionadas durante el periodo evaluado, conforme se detalla a continuación:

MES DE INGRESO 2026	Nº DE PQRSD
ENERO	91
FEBRERO	91
MARZO	109
ABRIL	76
MAYO	94
JUNIO	111
TOTAL	572

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

En total, se consolidó 572 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 N.º 1- Calidad de las respuestas emitidas a las PQRSD

Criterio: Cumplimiento de los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad definidos por la entidad para la atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), en concordancia con el artículo 23 de la Constitución

 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

Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015, por la cual se regula el derecho fundamental de petición.

Conclusión: Durante el proceso de verificación se evidenció que, de un universo de 572 PQRSD tramitadas durante el semestre evaluado, se revisó una muestra de 22 PQRSD, en las cuales el 100% de las respuestas cumple con los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad, resolviendo de fondo lo solicitado por el ciudadano en la totalidad de los casos. Esta verificación contribuye al cumplimiento de los principios de eficacia, transparencia y trato digno en la atención al ciudadano, garantizando la calidad e integridad de las respuestas emitidas por las dependencias responsables.

Conformidad N.º 2 - Trazabilidad de la información en el sistema de gestión documental ORFEO.

Criterio: Verificación de la trazabilidad, integridad y completitud de la información asociada a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el sistema de gestión documental ORFEO, en seguimiento a la Oportunidad de Mejora No. 3 reportada en el informe anterior.

Conclusión: En seguimiento a la Oportunidad de Mejora No. 3, el universo de 281 PQRSD atendidas durante el segundo trimestre de 2026, se tomó una muestra de 22 PQRSD con el fin de verificar su trazabilidad documental dentro del sistema ORFEO. Como resultado de la verificación, se evidenció que la totalidad de los registros de la muestra (22) se encuentran finalizados, contando con su respectiva respuesta ,evidenciando la trazabilidad completa del ciclo de vida de las solicitudes revisadas

6.2 No conformidades

No conformidad N.º 1 -Incumplimiento de términos legales de respuesta a PQRSD

Criterio incumplido: Ley 1755 de 2015, artículo 14, y Procedimiento AC-P01, numeral VI “Lineamientos o políticas de operación – Tiempos legales de respuesta de las PQRSD”.

Situación identificada:

Se evaluó una muestra de 21 PQRSD cerradas en el segundo trimestre de 2026, sobre un universo de 281 solicitudes gestionadas en dicho trimestre.

Como resultado de la validación, se identificaron 3 PQRSD de la muestra (equivalentes al 14,3%) cuya respuesta fue emitida por fuera de los términos legales establecidos para la modalidad de petición correspondiente.

 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

N.º	RADICADO	FECHA INICIAL	FECHA RTA	DIAS RTA
1	20266400012812	6-mayo-2026	29-mayo-2026	16
2	20266400017612	19-junio-2026	21-julio-2026	20
3	20266400018182	25-junio-2026	16-julio-2026	14

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

Posibles riesgos

- Se reitera lo identificado en el informe anterior, evidenciando que el control sobre las desviaciones en los términos de respuesta de las PQRSD no se está ejecutando de manera adecuada, lo que denota debilidades persistentes en el seguimiento de las acciones correctivas adoptadas por las dependencias responsables.

Recomendación:

- Fortalecer el mecanismo de alertas de seguimiento (matriz AC-F04) incorporando un procedimiento formal de escalamiento cuando se identifiquen solicitudes próximas a vencer o vencidas, que hoy no está definido en el AC-P01.
- Identificar las causas específicas por las cuales las 3 PQRSD de la muestra superaron el término legal (carga de la dependencia responsable, complejidad del trámite, demoras en traslados internos, entre otras) y adoptar acciones correctivas puntuales en el evento de evidenciar incumplimientos reiterados por procesos o áreas específicas.
- Reforzar la socialización de los términos legales por tipología de petición entre los enlaces de las dependencias responsables de proyectar las respuestas.
- Validar la información reportada a la Subdirección de Planeación en el indicador de oportunidad, con el fin de garantizar que los datos allí consignados reflejen de manera fidedigna los tiempos reales de respuesta a las PQRSD, de forma que el indicador constituya una herramienta confiable para la toma de decisiones.

No conformidad N.º 2 - Persistencia de inconsistencias en la matriz en las fechas de radicado

Criterio incumplido:

- Ley 1712 de 2014, artículo 3 (principio de calidad de la información);
- Ley 87 de 1993, artículo 2 literal e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Seguimiento a la Oportunidad de Mejora No. 1 del informe de seguimiento del segundo semestre de 2025.

 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

Situación identificada:

En desarrollo de la prueba orientada a evaluar la estructura, fórmulas, campos obligatorios y calidad de la información del archivo Excel de control y seguimiento de PQRS (AC-F02), así como a verificar la implementación de los ajustes comprometidos en el plan de mejoramiento derivados de la Oportunidad de Mejora No. 1 del informe anterior, se validó nuevamente la consistencia entre los campos de fecha registrados en la herramienta.

Se evaluó el segundo trimestre de 2026, período en el cual, de acuerdo con la matriz de seguimiento compartida por el proceso, se gestionaron 281 solicitudes. Como resultado de la validación efectuada, se identificaron 9 registros de PQRS en los que la fecha de radicado consignada difiere entre las distintas columnas de la matriz, inconsistencia que ya había sido reportada en el informe anterior sin que, a la fecha, se evidencie una corrección efectiva.

Columna E	Columna F	Columna O
Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO IDT	FECHA DE RECIBIDO EN EL IDT SEGÚN RADICADO
20266400013862	15/5/2026	19/5/2026
20266400014772	26/5/2026	25/5/2026
20266400014842	26/5/2026	25/5/2026
20266400014882	26/5/2026	25/5/2026
20266400014912	26/5/2026	25/5/2026
20266400016152	4/6/2026	3/6/2026
20266400016592	9/6/2026	4/6/2026

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

Columna E	columna F	columna AJ
Nº RADICADO	FECHA DE RADICADO IDT	FECHA DE RECIBIDO EN EL IDT SEGÚN RADICADO
20266400010832	11/4/2026	13/4/2026
20266400011742	22/4/2026	22/3/2026

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada

Adicionalmente, se identificó que a partir del mes de mayo de 2026 el proceso responsable modificó la estructura de la matriz de control y seguimiento de PQRS (cambios en la

 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

organización, nomenclatura y/o disposición de las columnas, entre ellas las relacionadas con las fechas de radicado), sin que dicha versión haya sido actualizada.

Posibles riesgos:

- Pérdida de trazabilidad histórica al no ser comparable la estructura de la matriz entre periodos (antes y después de mayo de 2026), lo que dificulta el análisis y seguimiento por parte de la ACI y de otros entes de control.
- Incumplimiento reiterado del compromiso suscrito en el plan de mejoramiento (Oportunidad de Mejora No. 1), evidenciando debilidades en el cierre efectivo de acciones correctivas.

Recomendación:

- Adoptar las medidas necesarias para garantizar que la matriz de seguimiento de PQRSD sea un instrumento confiable, actualizada y consistente, de manera que constituya una herramienta idónea para la toma de decisiones por parte de las dependencias responsables y de la Alta Dirección.
- Definir, dentro del documento actualizado, una única columna como fuente oficial de la fecha de radicado, eliminando la duplicidad de campos que origina la inconsistencia.
- Documentar y justificar formalmente cualquier cambio estructural futuro de la matriz antes de su implementación, siguiendo el procedimiento de control de documentos del SIG.
- Implementar una validación automática (fórmula o control de consistencia) que alerte sobre discrepancias entre los campos de fecha antes de consolidar el informe mensual.
- Verificar y evidenciar formalmente el cierre de la acción comprometida en el plan de mejoramiento asociada a la Oportunidad de Mejora No. 1, dado que a la fecha no se evidencia su implementación efectiva ni sostenida en el tiempo.

No conformidad N.º 3 - Inefectividad del control de seguimiento a las PQRSD (Riesgo RG-00015)

Criterio incumplido: Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (AC-P01), en lo relacionado con el seguimiento semanal a las peticiones y la generación de alertas mediante la Matriz de Seguimiento PQRSD (AC-F04), como control asociado al riesgo del proceso RG-00015.

Situación identificada:

 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

Se evaluó el control mediante el cual el Profesional de Atención a la Ciudadanía mantiene actualizado el Sistema SDQS y el cuadro de control y seguimiento de PQRSD (AC-F02), conforme al Procedimiento AC-P01, realizando seguimiento semanal a las peticiones y generando las alertas correspondientes a través de la Matriz AC-F04.

Esta situación fue identificada en el informe de seguimiento anterior y reportada como Oportunidad de Mejora; sin embargo, al persistir en el presente periodo evaluado sin que se evidencien acciones correctivas efectivas por parte del proceso, se establece como No conformidad, dado su carácter reiterativo.

Como resultado de la validación efectuada, se evidenció que, pese a la existencia formal del control, este no ha sido efectivo para mitigar la causa que origina el riesgo, toda vez que en el presente informe se identificaron desviaciones en los términos legales de respuesta a las PQRSD (No conformidad N.º 1), sin que se evidencie un mecanismo formal y documentado de escalamiento de las alertas generadas para la oportuna toma de decisiones. Lo anterior evidencia que el control, tal como se encuentra diseñado y ejecutado actualmente, no está previniendo ni detectando oportunamente la materialización del riesgo asociado al proceso.

Posibles riesgos:

- Materialización recurrente del evento de riesgo asociado al proceso RG-00015, ante la persistencia de las causas que lo originan y la insuficiente efectividad del control existente.
- Toma de decisiones tardía o desinformada por parte de la Alta Dirección, al no contar con reportes oportunos y consolidados sobre las alertas y desviaciones identificadas en la gestión de PQRSD.

Recomendaciones:

- Fortalecer la actividad de control establecida en el Procedimiento AC-P01, incorporando evidencia documental que permita verificar el seguimiento y cierre efectivo de las alertas generadas a través de la Matriz AC-F04.
- Establecer un mecanismo formal y documentado de reporte periódico de las alertas y desviaciones identificadas, que permita intervenir oportunamente la causa del riesgo y constituya un insumo confiable para la toma de decisiones.
- Revisar y actualizar, en el marco del mapa de riesgos del proceso, la calificación del control (diseño y ejecución).

 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

6.3 Oportunidad de mejora

Oportunidad de mejora N.º 1- Fortalecimiento del informe de PQRSD y de los mecanismos de reporte de resultados a la Alta Dirección.

Situación identificada:

Se verificó, sobre una muestra del semestre, la consistencia entre los registros del Excel de control (AC-F02) y lo publicado en la sección de Publicación Web de PQRSD del IDT para el mismo periodo.

Como resultado, se evidenció que, desde el mes de mayo de 2026, el proceso generó una nueva estructura de informe para su publicación en la página web, lo cual representa un avance frente a lo observado en el informe anterior, cuando se identificaron diferencias numéricas entre ambas fuentes.

No obstante, se evidenció que dicha estructura de publicación no incluye ni evidencia las desviaciones correspondientes a las solicitudes contestadas fuera del tiempo legal establecido, aspectos evidenciados para los meses de mayo y junio de acuerdo a la no conformidad N° 1 del presente informe; omitiendo así un componente central del literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, que exige publicar el informe de solicitudes junto con los tiempos de respuesta del sujeto obligado.

Adicionalmente, se observó que, si bien el proceso genera y publica mensualmente los resultados de PQRSD en la página web, no se encuentra documentado un mecanismo que establezca la periodicidad, responsables, contenido y forma de presentación de los resultados de la gestión de PQRSD ante la Alta Dirección.

Durante la revisión se evidenció que el informe publicado en la página web no ha sido presentado formalmente a la Alta Dirección como insumo para el análisis de resultados y la toma de decisiones; en este sentido, la publicación de información en cumplimiento de las obligaciones de transparencia activa no sustituye la necesidad de que los resultados de la gestión sean analizados y comunicados internamente a las instancias responsables de la dirección para la toma de decisiones.

Desde la perspectiva del sistema de control interno, resulta relevante que los resultados de PQRSD no se limiten a la generación y publicación de información, sino que sean objeto de seguimiento, análisis de tendencias, identificación de desviaciones y comunicación periódica a la Alta Dirección, especialmente frente a situaciones relacionadas con incumplimientos de términos, causas recurrentes, comportamiento de los indicadores y acciones de mejora requeridas.

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

Posibles riesgos:

- Riesgo de que la Alta Dirección no cuente oportunamente con información consolidada y analizada sobre el comportamiento de las PQRSD, particularmente frente al cumplimiento de los términos legales de respuesta, limitando su capacidad para adoptar decisiones y acciones de mejora.
- Riesgo de que las desviaciones y tendencias negativas en la atención de PQRSD no sean identificadas y gestionadas oportunamente, al no encontrarse formalizado un mecanismo de seguimiento y reporte periódico.
- Riesgo de que el Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) u otros ejercicios de verificación externos identifiquen esta omisión como una debilidad de publicación.

Recomendación:

- Incorporar en la estructura del informe de publicación web un indicador explícito de oportunidad (número y/o porcentaje de PQRSD atendidas dentro y fuera del término legal) por cada periodo publicado.
- Complementar el informe publicado con un breve análisis cualitativo de los resultados, que permita identificar tendencias, principales desviaciones, causas recurrentes y, cuando corresponda, acciones de mejora, evitando que la publicación se limite exclusivamente a cifras consolidadas.
- Documentar dentro del procedimiento o instrumento de gestión de PQRSD el mecanismo de reporte de resultados a la Alta Dirección (recomendable en políticas de operación), estableciendo como mínimo la periodicidad, responsables, contenido, fuente de información y medio de presentación. La periodicidad deberá ser definida por el proceso de acuerdo con las necesidades de seguimiento y toma de decisiones, sin que necesariamente deba coincidir con la periodicidad mensual de publicación en la página web.
- Establecer que los reportes a la Alta Dirección incluyan, como mínimo, el comportamiento de las PQRSD, cumplimiento de términos legales, solicitudes atendidas fuera de término, principales causas o tendencias identificadas y acciones de mejora o decisiones requeridas, de manera que la información constituya un insumo efectivo para el seguimiento y la toma de decisiones.
- Garantizar que, ante situaciones que evidencien desviaciones significativas, incrementos inusuales o riesgos que requieran intervención, se realice un reporte extraordinario a la Alta Dirección, independientemente de la periodicidad ordinaria establecida.

 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

7. SEGUIMIENTO DEL INFORME ANTERIOR: A continuación, se presenta el estado de las No Conformidades y Oportunidades de Mejora reportadas en el informe de seguimiento del segundo semestre de 2025, a la luz de los resultados obtenidos en el presente ejercicio:

Hallazgo informe anterior	Descripción	Estado actual	Referencia en este informe
No Conformidad No. 1	Incumplimiento de los tiempos internos y externos de respuesta a PQRSD (19% de la muestra evaluada).	Persiste (mejora parcial: 14,3% de la muestra actual)	No Conformidad No. 1
No Conformidad No. 2	Diferencias entre la base de datos de seguimiento (AC-F02) y la información publicada en el sitio web institucional.	Parcialmente atendida	Oportunidad de mejora 1
Oportunidad de Mejora No. 1	Debilidades en la confiabilidad y consistencia de la información registrada en el Excel de control AC-F02.	Parcialmente atendida	No Conformidad No. 2
Oportunidad de Mejora No. 2	Desactualización de procedimientos y formatos asociados a la gestión de PQRSD (referencias a Cordis, normatividad desactualizada).	Parcialmente atendida	No Conformidad No. 2
Oportunidad de Mejora No. 3	Debilidades en la trazabilidad de la información en el sistema de gestión documental ORFEO (78% de registros sin radicado de respuesta asociado).	Atendida	Conformidad No. 2
Oportunidad de Mejora No. 4	Debilidades en la estructura y calidad de los informes de PQRSD publicados (ausencia de análisis, gráficos y conclusiones).	Parcialmente atendida	Oportunidad de mejora - 1
Oportunidad de Mejora No. 5	Debilidades en la administración de riesgos del proceso (formulación y ejecución de controles RG-00015 y RC-00016).	No atendida	Conformidad No. 3

Fuente: Propia

8. CONCLUSIONES.

El seguimiento a la gestión de las PQRSD del Instituto Distrital de Turismo – IDT durante el primer semestre de 2026 evidencia un buen desempeño en la calidad de las respuestas emitidas al ciudadano, con un cumplimiento del 100% en los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad sobre la muestra evaluada, así como avances en la trazabilidad documental del trámite en el sistema ORFEO frente a lo reportado en el periodo anterior.

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

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la consistencia de la información registrada en la matriz de control y seguimiento, y la efectividad del control de alertas asociado al proceso, algunas de las cuales ya habían sido señaladas en el informe anterior y requieren un cierre efectivo por parte del proceso responsable.

De igual manera, y desde la perspectiva del sistema de control interno, se considera necesario que la información derivada de la gestión de PQRSD no se limite a su generación y publicación, sino que sea objeto de análisis, seguimiento y comunicación periódica a la Alta Dirección, de manera que permita identificar tendencias, desviaciones, causas recurrentes y necesidades de intervención. En este sentido, la publicación mensual de información en la página web y el reporte periódico a la Alta Dirección responden a finalidades diferentes y no necesariamente deben tener la misma periodicidad. Lo relevante es que el proceso documente y establezca una periodicidad razonable para el reporte interno, acorde con las necesidades de seguimiento y toma de decisiones, y contemple reportes extraordinarios cuando se presenten desviaciones significativas o situaciones que requieran intervención.

Cordialmente,



CESAR AUGUSTO LUGO ARANA

Asesor Control Interno

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