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

MEMORANDO

10004

Bogotá, D.C.

PARA: **EDWIN OSWALDO PEÑA ROA**
Subdirector de Gestión Corporativa y CID

DE: Asesora de Control Interno

ASUNTO: Informe Auditoria PQRS

En concordancia con las funciones asignadas a la Asesoría de Control Interno y en cumplimiento de lo establecido en el Plan Anual de Auditorias vigencia 2020, remito informe de auditoría de Seguimiento PQRS el cual tenía como objetivo *"Comprobar que el cumplimiento y trámite a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se preste de acuerdo a los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad en concordancia con la normatividad legal vigente y rendir a la Administración del IDT un informe semestral sobre el particular"* correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

Cordialmente,

VIVIANA ROCÍO DURÁN CASTRO

Anexo(s): Informe auditoria (17 folios)

Proyectó: Luisa Duarte C. – Contratista C.I.

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

2. FECHA: ENERO 25 DE 2021

3. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia, artículos 23, 103 y 209.
- Ley 1755 de 2015… *"Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo".* Artículos 61 y 64.
- Ley 1474 de 2011 *"… normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción e actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"* Art 76.
- 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.
- Ley 57 de 1985*: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12, 14, 15, 16, y 25.*
- *Decreto 124 de 2016 "… se sustituye el 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 y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital" Art* 3.
- Decreto 2623 de 2009*: "Por el cual se crea el sistema nacional de servicio al ciudadano".*
- 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".*
- 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.
- 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".
- Decreto 491 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.
- 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"*.

4. 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.

5. ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre del 2020.

6. DESARROLLO DEL INFORME

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece:

"*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad… La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular…*";

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2020.

Tomando como insumo los registros del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, la información reportada por el IDT y las peticiones ciudadanas que el Instituto Distrital de Turismo recibe directamente (información suministrada por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario); la asesoría de Control Interno procede a elaborar el informe correspondiente al segundo semestre de 2020.

7. RESULTADOS DEL INFORME

En el presente documento se realiza un análisis de las peticiones ciudadanas en el IDT durante el segundo semestre de 2020, se detalla el manejo de la información suministrada por la Secretaría General respecto del sistema Bogotá Te Escucha y lo reportado 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 del Decreto 371 de 2010 y la Ley 1755 de 2015.

De igual manera se evidencia la importancia que el IDT continúe trabajando de la mano con la Secretaría General para que sus sistemas de gestión documental o de gestión de correspondencia se encuentren articulados con el de Bogotá Te Escucha, esto con el fin de que haya total concordancia entre la información que se extracta del sistema, y la información que se reporta en los informes mensuales de PQRSD.

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

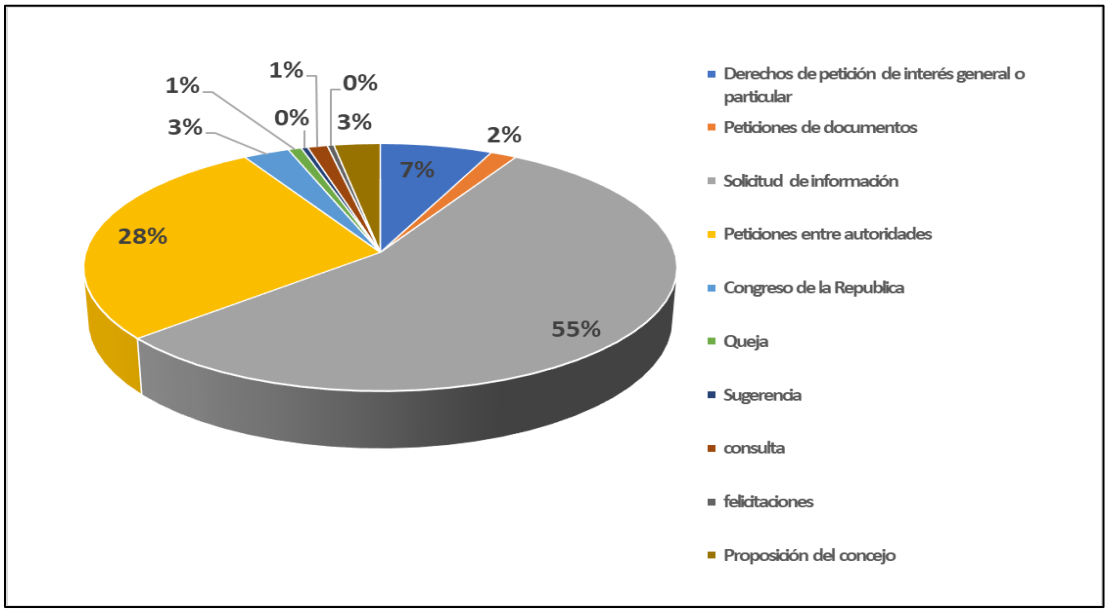
Con el fin de verificar las peticiones que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Turismo usando como herramienta el sistema "Bogotá Te Escucha", la información reportada por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinarios, se analizan y discriminan por tipologías y canales.

A. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

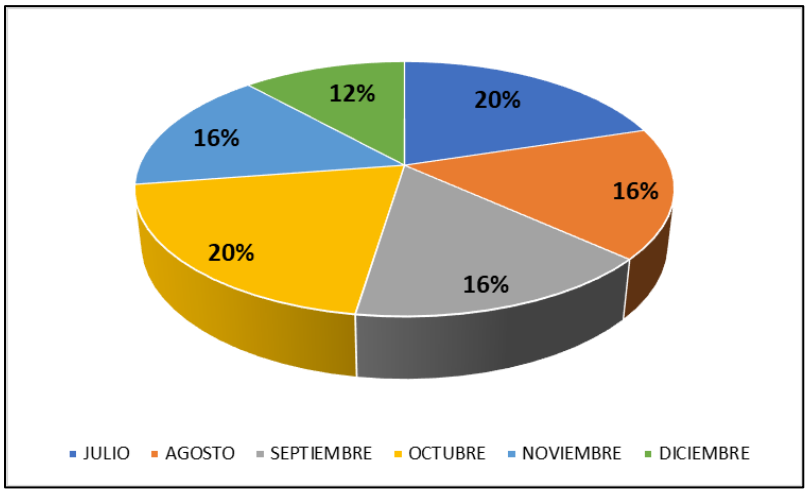
A continuación, se detallan las tipologías o temas a tratar con mayor incidencia dentro del segundo semestre del 2020, con corte a 31 de diciembre, se recibieron 253 requerimientos de los cuales 248 peticiones contiene la información de tipología o modalidad:

TIPOLOGIAS O CLASIFICACIÓN							
TIPO	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE**	**NOVIEMBRE**	**DICIEMBRE**	**TOTAL**
Derechos de petición de interés general o particular	2	2	2	4	4	3	**17**
Peticiones de documentos	0	3	0	1	0	0	**4**
Solicitud de información	27	18	28	28	19	17	**137**
Solicitud de copia	0	0	0	0	0	0	**0**
Peticiones entre autoridades	12	13	7	14	14	9	**69**
Congreso de la Republica	7	0	0	0	0	0	**7**
Queja	0	1	0	1	0	0	**2**
Reclamo	0	0	0	0	0	0	**0**
Sugerencia	0	1	0	0	0	0	**1**
consulta	1	0	0	2	0	0	**3**
felicitaciones	0	1	0	0	0	0	**1**
Proposición del concejo	1	2	2	0	2	0	**7**
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**50**	**41**	**39**	**50**	**39**	**29**	**248**

Como se evidencia el mayor índice de peticiones recibidas en la entidad, corresponde a **solicitudes de información** con un total de 137 solicitudes, en segundo lugar, peticiones entre autoridades con un total de 69 peticiones lo que gráficamente se desarrolla a continuación:



Así mismo se observa que el volumen de peticiones se elevó en un mayor impacto el mes de julio y octubre con un total de 50 solicitudes por mes, equivalentes a un 20% del segundo semestre.



B. CANALES DE INTERACCIÓN

A continuación, se muestra cuáles son los canales de interacción o vías más utilizadas por los usuarios a la hora de realizar un requerimiento o PQRS, discriminado entre los meses de julio a diciembre donde se obtiene la siguiente información:

CANALES DE INTERACCIÓN							
TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CORREO ELECTRONICO	50	41	41	50	39	32	253

Se evidencia que el único medio de interacción utilizado dentro del segundo semestre de 2020 fue el correo electrónico con un total de 253 requerimientos correspondiente al 100%.

Teniendo en cuenta lo anterior, también se efectúa la revisión a los canales de Atención al Ciudadano para la recepción de PQRSD- implementados en el IDT donde se evidencia lo siguiente:

• **Presencial**: el Instituto Distrital de Turismo tiene dispuesto el siguiente espacio físico para la atención al Ciudadano y la recepción de solicitudes, ubicado en Av. Carrera 24 No. 40-66, segundo piso, que actualmente se encuentra relegado por motivo de la contingencia.

• **Vía Telefónica,** el IDT tiene dispuesta la siguiente línea telefónica para la Atención al Ciudadano: 2710711 Ext 101

• **Correos Institucionales;** el IDT tiene dispuestos los siguientes correos institucionales para atención al ciudadano: Info@idt.gov.co y defensorciudadano@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 http://www.bogotaturismo.gov.co/.

• **Correo físico,** el IDT tiene dispuesto en el primer piso de la entidad el buzón de sugerencias, el cual tiene apertura cada quince (15) días, como lo establece el procedimiento "AC-P01 Procedimiento para dar respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD V5 (30-10-2020) y como registro quedan actas denominadas "Actas de apertura de Buzón"

Debido a la emergencia sanitaria y la restricción de ingreso de los ciudadanos a la sede de la entidad las solicitudes de forma presencial disminuyeron durante el segundo semestre de 2020 en un 100% sin embargo, la apertura del buzón se continúa realizando dos veces al mes donde se deja la respectiva constancia,

Por contingencia, el IDT cerró temporalmente, sus puntos de información turística, desde el mediodía del martes 17 de marzo de 2020, se suspendió la atención al público en los ocho Puntos de Información Turística (PIT), que existen en la ciudad, los cuales son administrados por el Instituto Distrital de Turismo (IDT); ésta fue una medida preventiva, que responde al plan de contingencia que adelanta la Administración Distrital; para evitar la propagación del Coronavirus (COVID-19), y salvaguardar la salud de los visitantes, turistas y habitantes de la capital del país.

• Canales Virtuales:

Como consecuencia de la actual coyuntura que se presenta, por el aislamiento preventivo obligatorio en todo el territorio colombiano, que garantiza el derecho a la vida, a la salud en conexidad con la vida y la supervivencia, los gobernadores y alcaldes, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, se restringe el derecho de circulación de las personas, es por ello que el gobierno central ha patrocinado la optimización de mecanismos virtuales para facilitar el acceso a la información. Frente a lo anterior el IDT ha venido fortaleciendo los canales virtuales en la página web institucional, como son:

- **Señalización visible de la dependencia encargada del trámite de PQRS, para el acceso a la comunidad**

Actualmente el IDT no cuenta con el personal especializado e idóneo que garantice la adquisición e instalación de la señalización de acuerdo con los criterios normativos por lo que la adecuación y señalización se realizará una vez en IDT de inicio a la contratación

necesaria para el cumplimiento de los criterios de accesibilidad, diseño universal y señalización.

El 24 de diciembre de 2020 se radicó la documentación correspondiente ante la Oficina Asesora Jurídica para adelantar un convenio de asociación con el objetivo de "Aunar esfuerzos entre el Instituto Distrital de Turismo y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede y los puntos de información turística del Instituto Distrital de Turismo". Se tiene previsto el inicio del convenio en la vigencia 2021 con el fin de tener el acompañamiento tanto para la estructuración del proceso de adquisición de las señales, diagnóstico de los Puntos de Información, como para la certificación del cumplimiento de la normatividad y especificaciones técnicas.

C. PETICIONES CERRADAS EN EL PERIODO

De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el segundo semestre de 2020 del total de 253 PQRSD recibidos dentro de los meses de julio a diciembre se envió respuesta con numero de CORDIS asignada a 231 requerimientos, se encontró un total de 18 respuestas vencidas sin número ni fecha de CORDIS y 4 requerimientos en tiempo para respuesta.

Al respecto hay que señalar, que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas en el mismo mes, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción, puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida, y con mayor relevancia tener presente la ampliación de los términos de que trata el Decreto 491 de 2020.

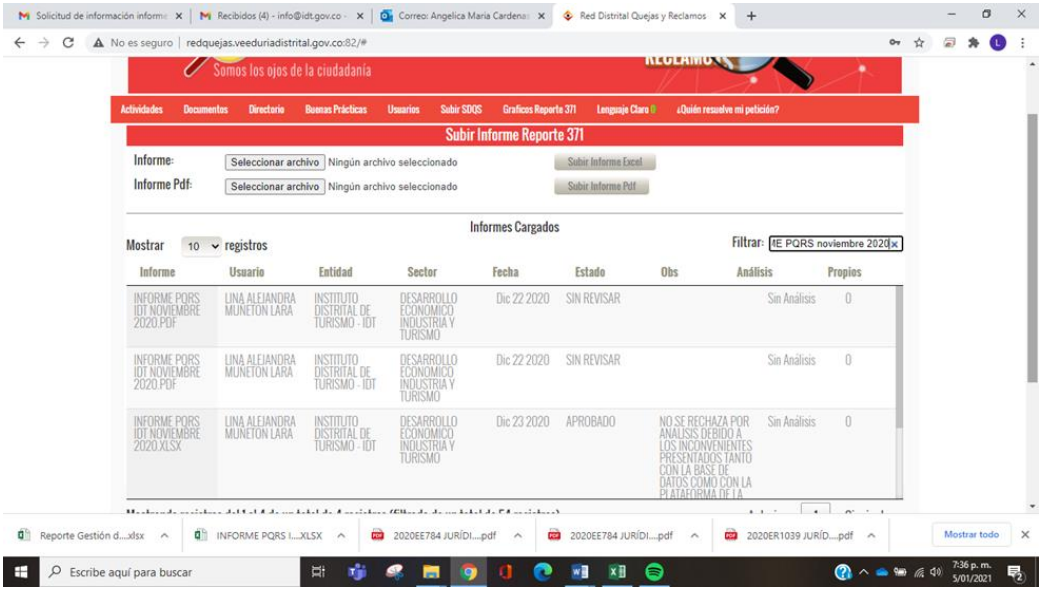
RESPUESTAS				
MES	REQUERIMIENTOS ENVIADOS	VENCIDOS	EN TIEMPO	TOTAL
JULIO	46	5	0	51
AGOSTO	38	3	0	41
SEPTIEMBRE	39	1	0	40
OCTUBRE	44	6	0	50
NOVIEMBRE	39	0	0	39
DICIEMBRE	25	3	4	32

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 y se convierte en insumo para el análisis que realiza la Veeduría Distrital sobre la gestión de servicios en el Distrito Capital. En dicho informe deben reportarse como mínimo las siguientes variables:

- Total, peticiones mensuales recibidas por entidad
- Canales de interacción
- Tipologías o modalidades
- Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso
- Total, peticiones trasladadas por no competencia
- Subtemas veedurías ciudadanas
- Peticiones cerradas en el periodo
- Tiempo promedio de respuesta por tipología o dependencia
- Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.
- Conclusiones y recomendaciones

En atención a lo anteriormente descrito, se realiza la revisión de los informes publicados en el siguiente link: http://www.bogotaturismo.gov.co/publicaci-n-web-pqrsd-idt ,el informe del mes de noviembre fue cargado el día 22 del mes de diciembre, sin embargo el informe aún no ha sido aprobado por la Veeduría Distrital, por otro lado el informe del mes de diciembre debe ser cargado antes del 22 de enero de 2021 de acuerdo con lo estipulado al decreto 371 de 2010. Estos informes son cargados en la página de la Veeduría Distrital.



E. TÉRMINOS DE RESPUESTA PQRSD

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo, completa y coherente a las peticiones, se realiza la comparación entre tiempos legales máximos de respuesta y los tiempos de gestión para proyectar una respuesta oportuna establecidos por el IDT, se procede a realizar la verificación en el archivo de Excel que maneja el proceso de la totalidad de las PQRSD en comparación al siguiente cuadro donde se observa la información de los tiempos legales máximos de respuesta y el tiempo de gestión para proyectar la respuesta oportunamente.

Sin embargo, es relevante tener de presente que todas las entidades del Estado están velando por prestar servicios bajo la modalidad de trabajo en casa, e igualmente mientras se supera la Emergencia, el Decreto 491 de 2020 reglamentado por el Decreto 1754 de 2020 amplió el tiempo que tienen las entidades para atenderlas, salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción; las peticiones de documentos e información pública que pasa de 10 días a 20 días y las peticiones mediante las cuales se elevan consultas (conceptos) pasan de 30 a 35 días. Es de precisar que la norma es clara al indicar que solamente las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011; en ese sentido, se

tiene que, una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Tiempos de respuesta PQRSD	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de copia	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Petición de Documentos	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Congreso de la República	Cinco (05) días hábiles.	Tres (4) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Denuncia por actos de corrupción	Quince (15) días hábiles.	Diez (12) días hábiles.
Solicitud de Información	Diez (10) días hábiles.	Seis (7) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (20) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles, en caso de solicitud de prórroga se darán dos (2) días más.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (12) días hábiles.

ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

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 2020 donde se observó lo siguiente:

MES	NÚMERO DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (ER)	FECHA LEGAL MÁXIMA DE RESPUESTA	ÁREA ENCARGADA DE RESPUESTA	NÚMERO DE RADICADO CORDIS IDT (EE)	FECHA DE RADICADO CORDIS IDT (EE)
JULIO	2020ER996	3/07/2020	19/07/2020	Subdirección de Promoción y Mercadeo	2020EE843	12/08/2020
AGOSTO	2020ER1105	3/08/2020	20/08/2020	Oficina Asesora Jurídica	CORREO ELECTRÓNICO	7/09/2020
	2020ER1177	26/08/2020	8/09/2020	Subdirección de Promoción y Mercadeo	2020EE965	5/10/2020
SEPTIEMBRE	2020ER1285	29/09/2020	27/10/2020	Subdirección de Gestión del Destino	CORREO ELECTRÓNICO	29/10/2020
OCTUBRE	2020ER1301	2/10/2020	3/11/2020	Subdirección de Promoción y Mercadeo	CORREO ELECTRÓNICO	9/11/2020
	2020ER1344	13/10/2020	27/10/2020	Dirección General	CORREO ELECTRÓNICO	16/11/2020
NOVIEMBRE	2020ER1469	17/11/2020	20/11/2020	Dirección General	2020EE1214	25/11/2020

Se evidencia que en el periodo evaluado correspondiente al segundo semestre de 2020 **se encontraron siete (07) PQRSD con fecha de contestación por fuera de la fecha máxima legal de respuesta,** situación que se ha presentado de forma recurrente durante los últimos semestres evaluados.

Teniendo en cuenta que la ley 1755 de 2015, Articulo 14, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, anunciando lo siguiente:

"Salvo norma legal especial y so pena de sanci6n disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de 10 a quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resoluci6n de las siguientes peticiones: numeral l. "Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de diez (10) días siguientes a su recepción_ Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha Sido aceptada y, por

consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. "(...)

F. COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA EN EL COMITÉ DE COORDINACIÓN NÚMERO 4 DE 2020 PARA LA MEJORA DEL PROCESO DE RESPUESTA DE LAS PQRS PRESENTADAS A LA ENTIDAD

Se realizó la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por el líder del proceso de Atención al Ciudadano en Comité de Coordinación número 4 de 2020 con el fin de mejorar la recepción y respuesta de PQRSD en la entidad.

- Se verifica la suscripción del contrato 258 de 2020 suscrito el 25 de septiembre de 2020 cuyo objetivo es *"prestar servicios profesionales a la subdirección de gestión corporativa y control disciplinario, en las actividades relacionadas con el proceso de atención al ciudadano, respuesta a PQRSD y el plan de anticorrupción y atención al ciudadano del IDT"*.

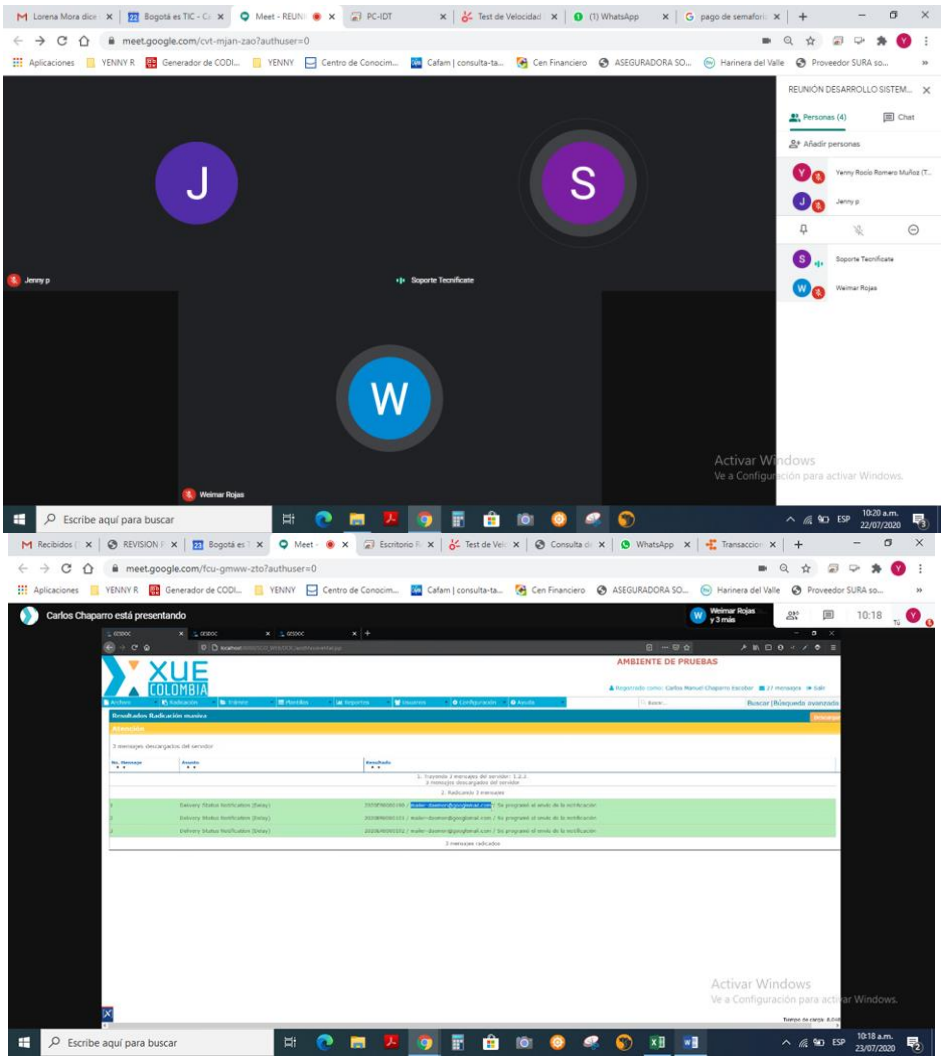
- Se llevaron a cabo tres mesas de trabajo en las fechas 13, 20 y 26 de octubre de 2020, se abordó el tema "Definición y aprobación de la modificación del Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias" con la Oficina Asesora de Planeación, la subdirección de Gestión de Destino, la Subdirección de Gestión Corporativa, la Subdirección de Promoción y Mercadeo y la Oficina Asesora Jurídica, también se realizó una capacitación de Atención al Ciudadano el jueves 5 de noviembre de 2020.

- Se realizó el estudio de mercado para la adquisición del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos y de Archivo – SGDEA-, donde se concluyó que si se opta por la compra de la licencia el valor promedio es de: $329.538.563, y en modalidad SAAS (arrendamiento) es de: $115.286.000.

  Por lo anterior, se allega por el proceso ocho cotizaciones que se recibieron como resultado de las mesas de trabajo llevadas a cabo con los proveedores correspondientes a:

  - XUE COLOMBIA
  - TODO SISTEMAS
  - TECNIFICATE
  - SOFTYDI

- SOAINT
- SISCOMPUTO
- DB SYSTEM
- CONTROL ONLINE SAS



- Se realizó el estudio de mercado con el análisis de cada uno de los proveedores para adquisición e implementación de un "sistema de gestión documental" para el Instituto Distrital de Turismo, que incluya radicación electrónica y una solución WEBSERVICE para la interoperabilidad con la plataforma de Bogotá Te Escucha.

Dentro del estudio de mercado se encuentran los tiempos de implementación, los proveedores, la plataforma utilizada, los valores mensuales y anuales y el valor en modalidad de licenciamiento.

N°	PROVEEDOR	PLATAFORMA	TIEMPOS		ANUAL	MODALIDAD LICENCIAMIENTO (ONPREMISE)
			IMPLEMENTACIÓN	SOPORTE	TOTAL	VR TOTAL
1	SISCOMPUTO LTDA	SIADOC	2.5. MESES (10 SEMANAS)	12 MESES	$ 32.445.000	$ 77.126.875
2	SOAINT	SOADOC	6 MESES	12 MESES	$ 171.600.000	$ 1.150.730.000
3	TODO SISTEMAS STI	DEXÓN ECM	1 MES (4 SEMANAS)	12 MESES	$ 116.740.000	$ 297.540.000
4	XUE COLOMBIA	GESDOC	1.5 MESES (6 SEMANAS)		$ 87.703.000	$ 90.321.000
5	CONTROL ONLINE S.A.S.	CONTROLDOC	5 MESES		$ 143.400.000	$ 312.553.500
6	TECNIFICATE	ORFEO	2 Y/O 4 MESES		$ 56.000.000	$ 48.960.000
7	DB SYSTEM	REALDocs	No especifican	1 MES	$ 114.000.000	
8	SOFTYDI	Abox ECM®	5 MESES	1 AÑO	$ 200.400.000	
PROMEDIO					**$ 115.286.000**	**$ 329.538.563**

➢ FORTALEZAS

- Excelente disponibilidad para atender al grupo auditor y la presentación de información y evidencias dentro de los tiempos estipulados.

- Implementación de diferentes canales de comunicación existentes en la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede presentar solicitudes de petición.

- Se han venido desarrollando las actividades necesarias para cumplir los compromisos adquiridos dentro del comité de coordinación para la implementación del "Sistema de Gestión Documental".

➢ RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento en la emisión de las respuestas a las PQRSD dentro de los términos y tiempos establecidos en los procedimientos internos de la entidad y la ley 1755 de 2015.

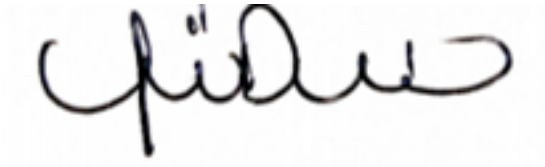
- Que la información consignada dentro del formato AC-F02 Cuadro de Control y Seguimiento a PQRS V4 (28-11-2019), sea precisa ya que algunos datos consignados no coinciden, contiene fechas erróneas o sin información.

- Se evidencia que durante el segundo semestre de 2020 se encontró un total de 18 requerimientos vencidos, por lo que se sugiere realizar un seguimiento al proceso de respuesta con el fin de evitar futuros vencimientos.

- Continuar con las mesas de trabajo y los procedimientos necesarios para llevar cabo la implementación del "Sistema de Gestión Documental" para el Instituto Distrital de Turismo, que incluya radicación electrónica y una solución WEBSERVICE para la interoperabilidad con la plataforma de Bogotá Te Escucha.

- Dar cumplimiento a la circular 007 de 2019 y con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los tramites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del distrito deben garantizar y dar estricto cumplimiento a los numerales 3 y 7 del Decreto 371 de 2010.

- Es importante, continuar con el trámite para la suscripción del convenio de asociación con el objetivo de "Aunar esfuerzos entre el Instituto Distrital de Turismo y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible - CIDCCA, para prestar el servicio de apoyo técnico enfocado al cumplimiento de los criterios de accesibilidad y diseño universal en la sede y los puntos de información turística del Instituto Distrital de Turismo".



VIVIANA ROCIO DURAN CASTRO
Asesora Control Interno

Elaboró: Luisa Fernanda Duarte Celis/ contratista de Control Interno