



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

MEMORANDO

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: Adriana Marcela Gutiérrez Castañeda
Directora General

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos
Periodo julio ó diciembre de 2015.

En cumplimiento de lo establecido sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS) en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011, que indica: *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*, a continuación presento el resultado de la verificación adelantada:

MARCO LEGAL.

Artículo 12 Literal i) de la Ley 87 de 1993, respecto a la evaluación aleatoria a las respuestas dadas a los derechos de petición, con el fin de verificar la oportunidad y materialidad.

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.

Decreto Distrital 371 de 2010, artículo tercero numerales 3, 4 y 5, que señala que las entidades deben garantizar *El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de*



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

Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos.

La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

DESARROLLO:

Para el presente informe se tomó, como insumo, el consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información recibidos por el Instituto Distrital de Turismo-IDT durante el periodo julio-diciembre de 2015.

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de los términos legales establecidos para dar respuesta y emitir pronunciamiento de fondo y coherente a las peticiones, se tomaron muestras aleatorias de la base de datos del IDT, donde se registra un total de 148 Derechos de Petición radicados en el segundo semestre, de los cuales se revisó el contenido y el trámite, con resultados satisfactorios, de las siguientes:

- Radicado 2015ER1774 del 31-jul-2015 por -Incumplimiento a acreedores contratistas fue trasladada a la Oficina Asesora Jurídica en la misma fecha y atendida con el radicado 2015EE2287 del 05-ago-2015, dando respuesta de fondo.
- Radicado 2015ER2019 del 28-ago-2015 por -Reclamo Administración Parque de los Novios fue trasladada el 31-ago-2015 al IDRD, por ser de su competencia.
- Radicado 2015ER2179 del 16-sep-2015 presentando la Hoja de Vida de Cielo Herrera al IDT, atendido con el oficio radicado con el Nro. 2015EE2899 del 18-sep-2015.
- Radicado 2015ER2731 del 25-nov-2015 solicitando información de afiliaciones a SUNET, fue atendido por la Subdirección de Gestión Corporativa mediante oficio con radicado 2015EE3411 del 30-nov-2015.
- Radicado 2015ER2516 del 23-oct-2015 solicitando información de contacto para tesis de turismo, atendido con oficio radicado con el Nro. 2015EE3123 del 26-oct-2015.



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

- Radicado 2015ER2538 del 29-oct-2015 solicitando información sobre seguridad, hoteles, taxis y consejo de viaje a Bogotá, fue respondido con oficio radicado con el Nro. 2015EE3328 del 13-nov-2015.

Para la totalidad de las peticiones se verificó que se les dio atención dentro de los términos establecidos.

En relación con la recepción de PQRS en los Puntos de Información Turística - PIT, el servicio continua limitado a invitar a utilizar los diferentes canales de recepción de la Entidad sin que aparentemente se haga una revisión de las mismas; lo expuesto se realiza atendiendo lo expresado en el Procedimiento Red de Información Turística que indica: *Si se llegare a presentar una PQRS a través del cuestionario virtual o alguno de los PITS, se direccionan al correo electrónico defensor del ciudadano@idt.gov.co.*

Así las cosas y teniendo en cuenta que los PIT se consideran una extensión de la entidad, se espera que se establezcan los mecanismos de recepción de PQRS en estos puntos garantizando a los turistas la atención con calidez, amabilidad y suministro de respuestas, con el objeto de no obligar a los turistas a gestionar actividades propias del Instituto como son: reparto de su solicitud, observancia de términos de respuesta y proceso de notificación; adicionalmente, se tiene la oportunidad de dar atención inmediata a aquellas solicitudes que así lo permitan, dando mayor eficacia, eficiencia y efectividad en la solución de los requerimientos, tal y como se desprende de lo establecido en el Artículo 3 Numeral 1 y 4 del Decreto 371 de 2010.

Igualmente, tal consideración está en concordancia con el componente información y comunicación externa del MECI al considerar la confianza que genera el establecimiento de políticas de comunicación y participación ciudadana y el contacto directo de la organización con la ciudadanía, pues las quejas y reclamos constituyen un medio de información directo de la entidad en relación con potenciales incumplimientos institucionales y hace que, a través de éstos, se identifique su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia.

A pesar de que el IDT cuenta con varios canales de solicitud que permiten el registro de PQRS (Buzón de sugerencias y/o defensor del ciudadano en la sede principal del Instituto, direcciones de correo electrónico, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones ó SDQS y línea telefónica institucional) no puede asegurarse que se tenga registro de la totalidad de las mismas pues no se cuenta con un mecanismo de comprobación de aquellas que se reciban directamente por los servidores del Instituto.



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

Se evidenció el cumplimiento en la elaboración y remisión de los informes estadísticos mensuales para la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y para la Veeduría Distrital, los cuales permiten mantener información estadística precisa del IDT.

Es importante mencionar que la atención se hace únicamente en la sede principal del Instituto donde la Oficina Asesora de Planeación es la dependencia responsable de atender el trámite de las PQRS recibidas, que dicha oficina se encuentran en el tercer piso de la edificación y que el Asesor de dicha Oficina, quien igualmente tiene su puesto de trabajo en el tercer piso, es también quien ejerce como Defensor del Ciudadano. No se cuenta con identificación, señalización ni distintivos que permitan a la ciudadanía fácil visibilización del punto de atención ni éste es exclusivo para la atención a la ciudadanía y el Buzón de quejas y reclamos no se encuentra ubicado en un lugar visible, lo que dificulta el acceso a este medio por parte de la ciudadanía.

Lo anteriormente expuesto no cumple la exigencia de asignación y provisión de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del servicio en el punto de atención directo del IDT pues la ubicación no es estratégica para la atención a la ciudadanía y el espacio físico designado para tal fin no dispone de las condiciones estructurales requeridas de comodidad, tecnología, capacidad, ventilación, acceso y mobiliario que permitan brindar una adecuada atención a las personas solicitantes de información y orientación de diferente índole, situaciones que podrían generar falta de satisfacción del cliente toda vez que no se facilitan las condiciones mínimas para una atención adecuada y segura

No obstante lo enunciado, según los reportes mensuales del IDT, durante el segundo semestre de 2015 se recibieron ciento sesenta y siete (167) PQRS distribuidas así:

Mes	Derecho de Petición	Petición de Documentos	Queja	Reclamo	Felicitación	Proposición del Concejo	Denuncia posible acto de corrupción	Total
Julio	37		3		1	2		43
agosto	23		2	1		1		27
Septiembre	30					2		32
Octubre	17						1	18
Noviembre	21	1	2				1	25
Diciembre	20					2		22
Totales	148	1	7	1	1	7	2	167



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

La atención de las respuestas, por Dependencia, se distribuye de a siguiente forma:

Mes	Comité Convivencia	Comunicaciones	Corporativa	Destino	Dirección	Jurídica	Observatorio	Planeación	Promoción	No genera respuesta	Total
Julio	2	2	7	11	0	5	1	9	5	1	43
agosto	2	0	5	5	1	3	1	6	4	0	27
Septiembre	0	1	1	5	0	4	2	10	9	0	32
Octubre	0	3	1	0	1	1	1	6	5	0	18
Noviembre	0	0	2	4	0	7	0	8	4	0	25
Diciembre	1	0	3	7	0	3	0	5	3	0	22
Totales	5	6	19	32	2	23	5	44	30	1	167

Es importante aclarar que la discriminación del cuadro anterior es por quien lideró la respuesta, dado que en muchas de ellas la gestión fue coordinada entre varias dependencias.

En comparación con el primer semestre de 2015, la cantidad de PQRS recibidas disminuyó en 11. En promedio, en el IDT se recibieron 28 solicitudes mensuales (cerca de una diaria) siendo julio (con 43) y septiembre (con 32) los meses más representativos. Se evidenció que la atención a las PQRS se dio en su totalidad dentro de los términos establecidos.

Cordialmente,

Original Firmado
RAÚL ROJAS DEVÍA

Proyectó: Jacqueline Rivera. Contratista
Revisó: Raúl Rojas Devía-Asesor Control Interno
Aprobó: Raúl Rojas Devía-Asesor Control Interno