



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DE SERVICIOS Y RELACIONES  
PÚBLICAS

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

<b>Fecha de la auditoria:</b> 11 a 16 de junio de 2015	<b>Fecha de elaboración del Informe:</b> 27/07/2015	<b>Auditoria de:</b> Gestión de Peticiones , Quejas, Reclamos y Sugerencias
<b>Dependencia:</b> Subdirección de Promoción y Mercadeo Planeación y Sistemas	<b>Proceso auditado:</b> Mejora Continua Promoción del Destino	
<b>Líder y/o responsable del proceso:</b>  Nelson Enrique Alvarado  Carlos Gaitán		
<b>Objetivo:</b> Verificar la conformidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS realizadas al IDT por los ciudadanos		
<b>Alcance:</b> Comprende el seguimiento al informe vigencia 2014 y a la ejecución de actividades 2015 relacionadas con la gestión de PQRS en el IDT a través de lo establecido en la normatividad asociada al tema y en los procedimientos "Red de Información Turística" y "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS",		
<b>Documentos de referencia:</b>  - Revisión del cumplimiento de los requisitos generales y específicos de las normas ISO 9001:2008 y NTCGP:1000:2009  - Revisión de la ejecución de lo establecido en el Artículo 3 del Decreto 371 de 2010  - Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción  - Ley 1437 de 2012- Código Contencioso Administrativo  - Revisión de la gestión de los procedimientos PD-P05 Red de Información Turística V.01 (20-05-2015), y ME-P04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS V08 (20-05-2015)  - Revisión muestral de trazabilidad de los registros producto de la gestión del procedimiento  - Planes Operativos Anuales	<b>Documentos analizados:</b>  Los siguientes documentos fueron solicitados por correo electrónico el 17 de junio al Subdirector de Promoción del Destino y a su equipo de trabajo, con el fin de ampliar la información obtenida en las visitas a los PIT realizadas el 16 de junio de 2015  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato Asignación para la prestación de servicios</li> <li>• Consolidado consultas junio</li> <li>• Documento estrategia</li> <li>• Horarios PIT</li> <li>• Manual general de la red de información turística</li> </ul> Memorando 2015IE1046, respuesta informe preliminar auditoría peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

**A. Fortalezas:**

- La actitud y disposición a atender los requerimientos y recomendaciones de la auditoria por parte de los auditados
- La ubicación estratégica de los Puntos de Información Turística PIT
- Disponibilidad de suficiente material promocional en los PIT

**B. Descripción de Hallazgo:** Conforme (C); No Conformidad (NC); Observación (OB); Oportunidad de Mejora (OP).  
Marque con una X según corresponda (Insertar tantas filas como sean necesarias)

Item	NORMATIVIDAD EVALUADA	HALLAZGO				DESCRIPCIÓN
		C	NC	OB	OP	
1	NTCGP1000, numeral 4.1 a) determinar los procesos que le permiten cumplir la función que se le ha asignado	C				Se evidencia el procedimiento PD-P05 Red de Información Turística V.01 (20-05-2015) publicado en la intranet, el cual hace parte del proceso Promoción del Destino
2	NTCGP1000, numeral 4.1 e) realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos,	C				<p>El seguimiento de la operación de los Puntos de Información Turística PIT se realiza a través de la programación de las siguientes actividades del Plan Operativo Anual de la Subdirección de Promoción del Destino</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar recorridos diarios por el centro Histórico de la Candelaria atendidos por los Guías de los PIT</li> <li>• Realizar recorridos turísticos peatonales durante todo el año, atendidos por la Red de Información Turística.</li> <li>• Realizar seguimiento a la operación de los PIT en todas sus modalidades</li> <li>• Operar los PIT en todas sus modalidades</li> <li>• Atender permanente consultas en las diferentes modalidades de Puntos de Información Turística</li> <li>• Atender permanente consultas en los Puntos de Información Fija e Itinerante de Información Turística</li> <li>• Atender permanente consultas en la línea telefónica de la red de Información Turística</li> </ul>
3	NTCGP1000, numeral 4.1 g) establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad."	C				En el aplicativo de riesgos del Instituto, se encuentra documentado en el proceso de Mejora Continua el Riesgo 72 "No contestar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias"



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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

4	<p>NTCGP1000, numeral 4.2.3 Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:</p> <p>....</p> <p>d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</p> <p>g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.</p> <p>Instructivo Elaboración y control de La documentación del SIG Código: MC-I01 Versión: 01. Fecha de vigencia: 7-11-2014</p>	NC	<p>No conformidad para proceso Mejora Continua</p> <p>El "Manual de Servicio en Puntos de Información Turística de Bogotá – PIT's" PD-M01 V.01 (2010-08-02), se encontraba publicado el día 16 de junio de 2015 en la intranet del Instituto dentro de los documentos del proceso Promoción del Destino. Se evidencia que el seguimiento del 12/05/2015 de la acción correctiva ME-AC16 establece:</p> <p style="padding-left: 40px;">"Se solicitó la eliminación del manual PD-M01 y el formato PD- P04 a el SIG".</p> <p>Lo anterior evidencia que existía desconocimiento de los auditados sobre la vigencia del Manual, ya que incluso nos demostraron que se estaba adelantando la actualización del mismo. El equipo auditor al encontrar esta situación decide declarar el hallazgo como una No Conformidad para el proceso de Mejora Continua debido a que se incumple lo establecido en el instructivo "Elaboración y control de La documentación del SIG" código MC-I01 Versión: 01, fecha de vigencia: 7-11-2014,</p> <p>....</p> <p>b.- Vigencia de los documentos La vigencia de los documentos del SIG está asociada a una versión, y únicamente la versión publicada en la página del SIG, será la válida: cualquier otra versión impresa o medio magnético obedece a copias no controladas por el administrador del SIG y por lo tanto, carece de validez.</p> <p>La página del SIG en la intranet de la entidad, es el único punto de uso en donde se encuentra disponible la versión vigente de los documentos del Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>De igual manera el instructivo establece:</p> <p>....</p> <p>El control de la vigencia de los documentos del SIG, así como el control de cambios para documentos, se registra en el Listado Maestro de Documentos MC-F20, cada cambio esta soportado en la solicitud enviada por el líder del proceso "formato de creación o actualización de un documento MC-F19"</p> <p>Revisando el Listado Maestro de Documentos del proceso de Gestión del Destino se evidencia que no se encuentran las actualizaciones realizadas a los nuevos procedimientos del proceso, así como la eliminación del Manual PD-M01</p>
---	---	----	---



<p>5</p>	<p>Numeral 4.1 b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos."</p> <p>LEY 1437 DE 2011</p> <p>Artículo 7 Deberes de las autoridades en la atención al público Artículo 9°. Prohibiciones</p>	<p>OB</p>	<p>Observación para proceso Promoción del Destino</p> <p>Se evidencia interacción entre los procedimientos PD-P05 Red de Información Turística, y ME-P04 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, sin embargo, durante las entrevistas realizadas a los informadores de los PIT, el equipo auditor encuentra que las PQRS no son atendidas directamente en los PIT de acuerdo con las indicaciones hechas a los informadores por parte de los responsables de la gestión de los PIT. Esta situación contradice lo establecido en el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, V08 (20-05-2015) debido a que en el numeral 7 “Políticas de Operación” establece que la Red de Información Turística: Puntos de Información Turística PIT hace parte de los canales de recepción de las PQRS</p> <p>Por otra parte, la Ley 1437 DE 2011 establece:</p> <p>Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p>...</p> <p>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. 8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</p> <p>Artículo 9°. Prohibiciones. A las autoridades les queda especialmente prohibido:</p> <p>1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas. 2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta. 3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija. 8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos. 9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.</p> <p>Aunque se evidencia por parte de los informadores la orientación que ellos realizan a los peticionarios para utilizar los demás canales de atención, es necesario revisar lo establecido por la Ley 1437 de 2011 teniendo en cuenta que los PIT son una extensión del IDT</p>
----------	---	-----------	---



6	<p>4.2.3 Control de documentos Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad deben controlarse. Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para: ... d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso;</p>	NC		<p>No conformidad para proceso Promoción del Destino</p> <p>El procedimiento PD-P05 Red de Información Turística V.01 (20-05-2015) hace referencia a los siguientes instructivos los cuales no se encuentran publicados en la intranet del proceso de Promoción del Destino</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Instructivo para la elaboración de la estrategia de la Red de Información Turística</li><li>• Instructivo para montaje de un PIT presencial (fijo o Móvil)</li><li>• Instructivo de Atención al turista</li><li>• Instructivo para Guianza</li><li>• Instructivo para la coordinación operativa.</li></ul> <p>Por otra parte, revisando la respuesta al informe preliminar de auditoría enviada por los líderes de proceso mediante radicado 2015IE1046, Control Interno detecta que el procedimiento PD-P05 Red de Información Turística V.01 (20-05-2015) fue modificado dejando referenciados los siguientes instructivos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• PD-I06 Instructivo Elaboración de la Estrategia de la Rit.</li><li>• PD-I07 Instructivo Atención al Turista de la Rit.</li></ul> <p>Lo anterior evidencia cambios en el procedimiento sin que se haya efectuado el cambio de versión y fecha incumpliendo lo establecido por la norma NTCGP1000:2009, en el instructivo Elaboración y control de la documentación del SIG Código: MC-I01 Versión: 01 y en el Procedimiento Administración y Control Documental MC-P06 V.11 (20-05-2015)</p>
---	---	----	--	---



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

7	4.2.4 Control de Registros	C		<p>Se evidencia el control de la gestión de información que brindan los informadores de los PIT, a través del formulario diseñado en Google Drive “Junio 2015 - Registro de Consultas en PIT Físicos”, clasificando de la siguiente manera los motivos de consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona Turística</li> <li>• Atractivo Turístico</li> <li>• Prestadores de Servicio Turístico</li> <li>• Tramites ante entidades públicas o privadas</li> <li>• Segmento del Turismo (Gastronomía, Diversión, Ecoturismo)</li> <li>• Alrededores</li> </ul> <p>Así mismo, se clasifica la información por tipo de consulta (personal, telefónica, correo electrónico), tipo de usuario, localidad, departamento y país de origen del turista o residente</p>
8	<p>4.2.4 Control de los registros Los registros son un tipo especial de documento y se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz, eficiente y efectiva del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.</p> <p>La entidad debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables</p>	NC		<p>No conformidad para proceso Promoción del Destino</p> <p>La actividad 1 del procedimiento PD-P05 Red de Información Turística V.01 (20-05-2015), tiene como salida el “Documento estrategia de la red de información turística”, el cual en la aclaración de esta actividad se debe:</p> <p><i>Revisar la información disponible sobre zonas turísticas de la ciudad, atractivos, terminales de tráfico aéreo y terrestre, así como las temporadas de mayor flujo de turistas, para identificar los lugares y momentos en los cuales se requiere estar para que el turista encuentre la información pertinente de ciudad cuando la necesite.</i></p> <p><i>Esto implica establecer una estrategia y plan de trabajo con acciones puntuales como ubicación de puntos de información fijos, móviles, virtuales, pedestales, así como recorridos y acompañamiento a eventos puntuales para entregar información de acuerdo a la demanda y horarios para la prestación de los servicios.</i></p> <p>Durante el desarrollo de la auditoría se solicitó por correo electrónico el 17 de junio al Subdirector de Promoción del Destino y a su equipo de trabajo, evidencia del Documento estrategia de la red de información turística, el 18 de junio el equipo auditor recibe el documento solicitado el cual no evidencia <u>identificación, versión, logos institucionales, fecha de elaboración, dependencia responsable</u>. Tampoco se evidencia que el documento se encuentre entre los registros publicados en el link del proceso de Promoción del Destino o en los expedientes físicos del proceso de acuerdo con la Tabla de Retención Documental</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Y TURISMO

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

9	NTCGPI000, numeral 6.2.2 d) asegurarse de que los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	C			La auditoría se destacó por la participación y la buena atención de los colaboradores del proceso de Promoción del Destino
10	NTCGPI000, numeral, 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia La entidad debe: a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio; e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.	C			Los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los informadores de los PIT se encuentran archivados en los expedientes contractuales
11	7.2.3 Comunicación con el cliente La entidad debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a: a) la información sobre el producto y/o servicio, c) la retroalimentación del cliente, incluidas sus peticiones, quejas, reclamos, percepciones y sugerencias, y  Manual de Servicio en Puntos de Información Turística de Bogotá – PIT's" PD-M01 V.01  4.2.8 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	C			Durante las visitas realizadas a los PIT, se evidenció una comunicación clara sobre los productos que ofrece el IDT y la Ciudad de Bogotá, de igual manera, se tiene documentado en el Manual de Servicio en Puntos de Información Turística de Bogotá – PIT's" PD-M01 V.01 El capítulo 4.2.8 "Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.", este capítulo se evidencia también en el numeral 6.3.8 del preliminar del nuevo, Manual general de la red de información turística



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

12	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	C		<p>El seguimiento se realiza a través de la programación de las siguientes actividades del Plan Operativo Anual del proceso de Promoción del Destino:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar recorridos diarios por el centro Histórico de la Candelaria atendidos por los Guías de los PIT</li> <li>• Realizar recorridos turísticos peatonales durante todo el año, atendidos por la Red de Información Turística.</li> <li>• Realizar seguimiento a la operación de los PITs en todas sus modalidades</li> <li>• Operar los PIT en todas sus modalidades</li> <li>• Atender permanente consultas en las diferentes modalidades de Puntos de Información Turística</li> <li>• Atender permanente consultas en los Puntos de Información Fija e Itinerante de Información Turística</li> <li>• Atender permanente consultas en la línea telefónica de la red de Información Turística</li> </ul>
13	<p>DECRETO 371 DE 2010 Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:</p> <p>1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.</p>	OB		<p>Observación para proceso Promoción del Destino</p> <p>En visita al PIT de Unicentro, el cual se encontraba cerrado debido a una eventualidad presentada a la informadora del mencionado punto, se evidenció que no se tiene dispuesto un plan de emergencia para eventualidades como la descrita, lo cual desembocó en falta de servicio en el PIT.</p>



14	<p>DECRETO 371 DE 2010 Artículo 3° 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.</p>	NC		<p>No conformidad para proceso Mejora Continua</p> <p>De acuerdo a la base de datos, donde se registran las diferentes peticiones radicadas en el Instituto Distrital de Turismo, se procedió a tomar una muestra selectiva de derechos de petición, quejas, reclamos y proposiciones con el fin de verificar que estas se hubieren tramitado dentro del plazo legal correspondiente y emitido una respuesta de fondo y coherente. Se verificó las siguientes solicitudes y se encontró que cumplen con el plazo legal establecido para sus respuestas: Derecho de petición 2015ER413-2015ER1069.-Quejas 2015ER889 -2015ER1197. Reclamos 2015 ER346, sin embargo se pudo evidenciar la falta de cumplimiento en los plazos establecidos en el procedimiento en las solicitudes o proposiciones del Concejo de Bogotá de acuerdo a los siguientes radicados: 2015ER423, 2015ER618.</p>
15	<p>2) El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.</p>	C		<p>El Instituto Distrital de Turismo a través del Sistema Integrado de Gestión implementó el procedimiento MC-P04, "Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias", el cual se encuentra ubicado en el proceso de mejora continua contribuyendo al fortalecimiento de la gestión del IDT. MC-P04 (V08-20-05-2015).</p> <p>El Defensor del Ciudadano fue nombrado a través de la resolución número 074 de 2011 y recae en el Asesor de Planeación y Sistemas y como suplente al Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario. En la página web de la Entidad en el link PQRS-defensor ciudadano se evidencia información relacionada con el defensor ciudadano y en el piso 1 y 3 se observan afiches informativos del defensor.</p>
16	<p>3) 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 Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.</p>	C		<p>Se verificó el cuadro de control y seguimiento a PQRS de enero a mayo de 2015, los requerimientos recepcionados en el IDT por los diferentes canales existentes, son registrados en el sistema distrital de quejas y soluciones. Se tomó una muestra selectiva de las PQRS tramitados en la entidad evidenciando su registro en el SDQS: radicados 2015ER184, 2015ER346, 2015ER650, 2015ER731, 2015ER1066. Se evidenció la remisión de los informes de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p>



**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

17	4) 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.	C			El procedimiento MC-P04, en la actividad 6 y 7 establece el proyecto de respuesta a los PQRS. El funcionario encargado de proyectar la respuesta la remite a quien apoya la administración del Sistema Distrital de Peticiones Quejas y Reclamos responsable del seguimiento y allí se consolida la comunicación oficial que resuelve la petición.
18	5) 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.	C			La atención al ciudadano en el Instituto Distrital de Turismo, se ubica en el tercer piso, dentro de las instalaciones del asesor de planeación y sistemas, quien ejerce como Defensor del Ciudadano, y se observan afiches publicitarios en el primer y tercer piso del Instituto relacionado con la ubicación de atención al ciudadano. Además el Instituto cuenta con 8 puntos de información turística fijos y uno Corferias por eventos donde se le suministra información a residentes y turistas
19	6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.	C			Quien apoya la administración del Sistema Distrital de Peticiones Quejas y Reclamos tiene usuario registrado en la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, para diligenciar y tramitar lo relacionado con el SDQS.
20	7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.	C			De acuerdo con la información suministrada por quien apoya la administración del Sistema Distrital de Peticiones Quejas y Reclamos, la red distrital de atención al ciudadano, es liderada por la Veeduría Distrital y la convoca el primer viernes cada dos meses con el fin de dar lineamientos relacionados con temas de atención al ciudadano, PQRS, SDQS. Por parte del IDT dicha encargada es delegada por el Asesor de Planeación y Sistemas, para que asista a las convocatorias de la red, quien retroalimenta al citado funcionario.
21	Procedimiento PQRS-MC-P04 (V08-20-05-2015)	C			Se revisó y evidenció el cumplimiento del procedimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS-

**C. Conclusiones:**

Como resultado general de la auditoría y una vez revisados los hallazgos previamente descritos, se puede concluir que el Instituto Distrital de Turismo cumple con los requisitos relacionados con la gestión de PQRS, n No obstante es necesario brindar las facilidades a los ciudadanos para que puedan presentar sus solicitudes de PQRS en los PIT

**HALLAZGOS DE LA AUDITORIA**

<b>Nº. De Fortalezas</b> Aspectos sobresalientes a resaltar del proceso	<b>3</b>
<b>Nº. de Conformidades</b>	<b>15</b>
<b>Nº. Oportunidades de mejora</b> Aspecto que eventualmente puede llegar a ser una No Conformidad	<b>0</b>



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DEPARTAMENTO ECONOMICO  
INSTRUMENTOS DE TRABAJO DE TENDENCIA

**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

CODIGO: SE-F06

VERSION: 07

FECHA: 27-03-2015

Nº. De no conformidades Incumplimiento de un requisito	4
Nº. de Observaciones	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

**Auditor Líder:**

Camilo A. Garzón Tauta

Victor H. Rayo Morales

Carlos A. Quitián Salazar

**Asesor de Control Interno:** Raúl Rojas Devia  
Vo. Bo.

**Auditado:**

Nelson Enrique Alvarado

Carlos Gaitán

