



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

## MEMORANDO

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: José Andrés Duarte García  
Director General

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias  
Período enero a junio de 2017.

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de julio 12 de 2011 sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes (PQRS), 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 se presenta el resultado de la verificación adelantada correspondiente al primer semestre de 2017.

### MARCO LEGAL.

Artículo 12 Literal i) de la Ley 87 de 1993 (...) *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”* para el caso concreto, la evaluación aleatoria a las respuestas otorgadas a las PQRS por parte de la entidad, esto con el propósito 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 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”.*

Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital, en la cual se reitera la necesidad de que todas las entidades del Distrito Capital, deben garantizar (...)\_“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”.

## **DESARROLLO.**

1. 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 período enero a junio de 2017.
2. 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 tomó una muestra aleatoria de cuarenta y seis (46) solicitudes de la base de datos suministrada por la Oficina Asesora de Jurídica, en la que se registraron un total de 455 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información radicadas en el primer semestre de 2017, para lo cual se anexa documento que contiene los radicados objeto de muestra.
3. De la revisión efectuada se evidenció lo siguiente:
  - ✓ Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, se revisaron las PQRS objeto de muestra, arrojando como resultado que veinte (20) solicitudes de las cuarenta y seis (46) analizadas fueron respondidas por fuera de los términos previstos para tal fin, y en dos (2) de ellas no se pudo establecer en qué fecha se contestó, lo que se traduce en un incumplimiento equivalente al 48%.

- ✓ Para los radicados 2017ER301 y 2017ER1212 no se pudo evidenciar si se contestó o no dentro de las fechas establecidas por cuanto no se encontró físicamente la solicitud en la carpeta.
- ✓ Cinco (5) solicitudes físicas no fueron halladas en las carpetas, por lo tanto algunos datos fueron extraídos bien de las respuestas y/o de la base de datos diligenciada por la Oficina Asesora de Jurídica, Dichas solicitudes son: 2017ER228, 2017ER435, 2017ER541, 2017ER301 y 2017ER1212.
- ✓ De las 46 PQRS tomadas como muestra, cinco (5) de ellas, equivalente al 9,2% no fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, conforme a lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3° del Decreto 371 de 2010 y corresponden a los radicados 2017ER206, 2017ER228, 2017ER850, 2017ER301 y 2017ER1212.
- ✓ Para el radicado 2017ER850 del 10 de abril de 2017, no se encontró la respuesta emitida por la entidad, como tampoco se halló relacionado en el cuadro de seguimiento diligenciado por la Oficina Jurídica.
- ✓ La base de datos tiene algunas imprecisiones en la información para los radicados 2017ER1167 y 2017ER1249, pues allí se indica que estas solicitudes se recibieron en la entidad vía e-mail, pero según soportes que reposan en las carpetas, estos se recibieron en el formato diseñado para tal fin y mediante oficio. Igualmente para el radicado 2017ER225 no es coincidente el número de Cordis de respuesta y la fecha versus el documento físico.
- ✓ Los radicados 2017ER206, 2017ER301 y 2017ER1212 no están relacionados en la base de datos remitida por jurídica.
- ✓ En algunos casos no se está dejando copia de las peticiones de las cuales se da traslado por competencia a otras entidades, ejemplo las que se han remitido al IDRD.
- ✓ En la base de datos suministrada no hay posibilidad de evidenciar si se trató de una petición, una queja, un reclamo o una solicitud; tampoco a cargo de qué área está la responsabilidad de la respuesta.

4. De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el primer semestre de 2017 se recibieron cuatrocientos cincuenta y cinco (455) PQRS distribuidas así:



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

Mes	PQRS	Total
Enero	22	22
Febrero	71	71
Marzo	67	67
Abril	72	72
Mayo	89	89
Junio	134	134
<b>Totales</b>	<b>455</b>	<b>455</b>

Observado el comportamiento de los reportes mensuales del segundo semestre de 2016 que registró 190 solicitudes, frente a las registradas en el primer semestre de 2017, se presenta un aumento de las mismas en doscientas sesenta y cinco (265), que corresponden a un incremento del 139,47%; y con respecto al primer semestre de 2016, hubo un aumento de doscientos ochenta (280) solicitudes toda vez que para esa época se recibieron 175, que representan un incremento del 160,00%.

Durante el primer semestre de 2017, en promedio se recibieron setenta y cinco punto ochenta y tres (75,83) solicitudes mensuales, siendo los meses de mayo y junio los más representativos y sin que se pueda establecer cuál área atendió el mayor número de requerimientos por falta de información al respecto.

5. En cumplimiento con la normatividad legal vigente se implementó el procedimiento denominado Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias AC-P01 (V.1-31/03/2017) ubicado en el proceso de Atención al Ciudadano.

6. Se encuentra instalado el Buzón de quejas y reclamos, el cual está ubicado en la recepción primer piso de la Entidad, en un lugar visible lo que facilita el acceso a este medio por parte de la ciudadanía.

7. El Instituto Distrital de Turismo, cuenta con los siguientes canales de solicitud:

- Escrito y/o presencial: Buzón de sugerencias y/o Defensor del ciudadano: Sede IDT, Avenida Carrera 24 No.40-66.
- Correo electrónico: [info@bogotaturismo.gov.co](mailto:info@bogotaturismo.gov.co) y [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co).
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS: <http://bogota.gov.co/sdqs>.
- Puntos de Información Turística PIT.
- Telefónico: Línea Institucional: 2 170711.

## CONCLUSIONES:

1. Si bien ha habido un aumento significativo de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, la atención conforme al tiempo de respuesta ha sido deficiente, la mitad de la muestra se respondió por fuera de los términos establecidos por Ley sin que se pudiera evidenciar justificación para su incumplimiento y/o solicitud de prórroga al usuario.
2. La atención de PQRS viene siendo atendida y consolidada por parte de la Oficina Asesora de Jurídica, no obstante, las respuestas están a cargo de las diferentes áreas de la entidad, sin que se pudiera establecer la existencia de puntos de control y un sistema de alertas para contestar dentro de los términos de Ley.
3. El procedimiento AC-P01 viene siendo incumplido por cuanto no se están diligenciando en su totalidad los formatos allí establecidos, esto es, AC-F01 y AC-F02.

## RECOMENDACIONES:

1. Teniendo en cuenta el incumplimiento de los tiempos para dar respuesta, se recomienda implementar **Planes de Mejoramiento**, en el que se incluyan puntos de control y alertas para que no se sigan respondiendo las peticiones por fuera de los términos establecidos por Ley, lo que podría conllevar a sanciones y/o acciones de tipo legal por parte de los usuarios.
2. Se recomienda nuevamente estudiar la viabilidad de dar cumplimiento a lo señalado en el numeral 5 del artículo 3° del Decreto 371 de 2010: *“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”*. De igual forma debe existir la designación de una persona exclusiva para la atención al ciudadano.
3. Cuando las solicitudes no son competencia del IDT hacer lo posible por enviar máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la autoridad competente e informar al peticionario, para que no se le prorrogue el término, dejando copia de la solicitud.



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

4. Propender por que se clasifiquen las solicitudes y no se lleven todas como Peticiones, sino que se establezca exactamente la categorización, esto es, petición, queja, reclamo y/o solicitud, igualmente para que se señale porqué medio ingresó ya que todas están numeradas como e-mail. Así mismo se indique qué área o proceso es el responsable de la respuesta a cada solicitud.

Cordialmente,

**RAÚL ROJAS DEVÍA**

Anexo(s): Tres (3) folios

Copia: Oficina Asesora de Jurídica

Proyectó: Liliana Calle - Contratista 28-07-2017  
Revisó: Raúl Rojas Devía - Asesor Control Interno  
Aprobó: Raúl Rojas Devía - Asesor Control Interno

