



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 Definitivo Auditoría Procedimientos Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y Red de Información Turística.

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2016, me permito informar que se culminó la auditoría a los procedimientos Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS y Red de Información Turística, ante lo cual me permito remitir el informe definitivo de la misma.

Como resultado de los hallazgos encontrados, solicito formular el plan de mejoramiento con el fin de eliminar las causas de la situación detecta y remitirlo a la Asesoría de Control Interno para su revisión y análisis; para lo cual se cuenta con diez (10) días hábiles para formular las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora – ACPM, contados a partir de la notificación del informe definitivo, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento MC – P01 V. 09 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y/O DE MEJORA – ACPM.

Cordialmente,



**RAÚL ROJAS DEVIA**

Anexo(s): Cinco (5) folios.  
Copia. Oscar Julián Castaño - Asesor Jurídico.  
José Andrés Duarte - Subdirector de Promoción y Mercadeo.





**FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA**

**CODIGO: EI-F06**

**VERSION: 10**

**FECHA: 20-05-2016**

<b>Fecha de la auditoria:</b> DDMA 10-junio-2016 a 30-junio-2016.	<b>Fecha de elaboración del Informe:</b> 14-julio-2016.	<b>Auditoria de:</b> Gestión.
--	--	----------------------------------

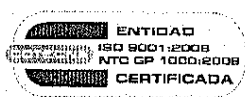
<b>Dependencia:</b> Asesoría de Jurídica - Subdirección Promoción del destino.	<b>Procedimientos auditados:</b> Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS. Red de Información Turística.
---	--

**Líder y/o responsable del proceso:** Asesor Jurídico – Subdirector de Promoción del Destino.

**Objetivo:** Evaluar y verificar la conformidad con la gestión de atención al ciudadano y de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS realizados al IDT.

**Alcance:** Comprende el seguimiento a los informes de la vigencia 2015 y a la ejecución de las actividades 2016, relacionadas con la gestión de atención al ciudadano y 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. NTD-SIG 001:2011- 6.4 Análisis de Datos, literal b). 6.5 Satisfacción de los Usuarios, literal b).  Revisión de la ejecución de lo establecido en el Artículo 3,4 y 7 del Decreto 371 de 2010.  Circulares 6 y 12 de 2015 y Circular 09 de 2016, de la Veeduría Distrital.  Revisión aplicación Ley 1474 del 2011 Estatuto Anticorrupción, en lo que respecta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.  Revisión aplicación Ley 1437 de 2012 Código Contencioso Administrativo, en lo que respecta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.  Revisión de la gestión del procedimiento JU-P02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS V.01 (04-01-2016). Revisión de la gestión del procedimiento PD-P05 Red de información Turística V.02 (20-06-01-2016).  Seguimientos informes PQRS - 2015.  Revisión del cumplimiento de los requisitos generales y específicos de las normas ISO 9001 2008 y NTCGP 1000-2009.	<b>Documentos analizados:</b>  - Las carpetas que contienen las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS realizadas por los ciudadanos de los meses de enero a junio de 2016.  - Cuadro de control y seguimiento a PQRS recepcionadas en la Entidad de enero a junio de 2016.  - Circular No 09 de 2016 de la Veeduría Distrital.  - Informe de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias PQRS vigencia 2015.  - Procedimiento JU-P02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS V.01 (04-01-2016).  - PD-F15 Formato Asignación Para la Planeación de Servicios V.01 (12-05-2015).  - PD-F17 Formato Inscripción Recorridos Turísticos V.01 (12-05-2015).  - PD-F18- Formato Registro de Consultas V.01 (10-06-2015).  - PD-F19- Formato Lista de chequeo Red de Información Turística V.01 (14-07-2015).
---	--



We protect children from sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**

2016



## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: EI-F06

VERSION: 10

FECHA: 20-05-2016

- Revisión contratos 23, 93 y 94 de 2016 (guías e informador(as) turísticos.

- Revisión aplicación "Encuesta Bogotá, 2600 Metros Más Cerca de las Estrellas"

Link: <https://docs.google.com/a/idt.gov.co/forms/d/1bcvaEzoaIZwR2ah7QAye3Afl65MzenMEaZ5V1whjGpo/edit>

### RESULTADOS DE LA AUDITORIA

#### Fortalezas:

- ✓ El proceso de construcción del software por parte de la Asesoría Jurídica para un mejor manejo y control de las PQRS.
- ✓ El orden de la información suministrada y conocimiento de la normatividad relacionada con las PQRS y Atención al Ciudadano.
- ✓ La ubicación de los PIT, su organización y atención por parte de quienes están a cargo.
- ✓ El conocimiento que tienen las personas que atienden los puntos de información turística – PITs, sobre la ciudad en aspectos de turismo.
- ✓ El conocimiento de las actividades y compromisos del equipo de trabajo para contribuir con el cumplimiento del objeto del procedimiento JU-P02 procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS V-02 (13-06-2016).
- ✓ Las alianzas que se tienen con otras entidades y empresas para la ubicación de los PIT sin generar costos para el IDT.
- ✓ Se destaca la disposición e interés por parte del personal auditado para atender la auditoría y suministrar oportunamente la información solicitada.
- ✓ La construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, en donde se incorporó lo relacionado con las PQRS, para mejorar la atención al ciudadano en la Entidad.



We protect  
tourists from  
bad tourism.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

Item	NORMATIVA EVALUADA	HALLAZGO			DESCRIPCIÓN
		NC	OB	OM	
1	<p>Revisión, entradas, salidas interacciones objeto y alcance del procedimiento JU-P02 Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias - PQRS V.01 (04-01-2016)</p> <p>- Verificación aplicación Ley 1474 de 2011 y 1437 de 2012 en lo que respecta a PQRS</p> <p>Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001: 2001.</p> <p>4.2.1 Planificación de los procesos.</p>			OM	<p>Una vez revisado el procedimiento de PQRS (JU-P02), se pudo evidenciar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El Glosario no se encuentra en orden alfabético para una mejor visualización.</li> <li>En la Descripción y Tiempos de las Actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el numeral 3° indica, entre otros temas, se señala de “<i>de forma inmediata</i>”, y seguidamente se establece que “<i>dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la petición</i>”, por lo tanto no existe claridad en los tiempos.</li> <li>✓ En el numeral 4° se establece que las PQRS deben ser remitidas de inmediato a “<i>Planeación y Sistemas</i>” pero el procedimiento está en la Asesoría de Jurídica y el término “<i>de inmediato</i>”, es relativo.</li> <li>✓ En el numeral 5° se cita el formato “<i>ME-F17</i>”, el cual no está vigente, igualmente vuelve a referirse al “<i>Asesor(a) de Planeación y Sistemas</i>”.</li> <li>✓ En la numeral 7° señala que se debe proyectar el documento de respuesta y anexos en los “<i>plazos determinados</i>” sin que se indique cuáles son.</li> <li>✓ En el numeral 8° y 10° con relación a los tiempos de respuesta y recolección de firmas indica “<i>de forma inmediata</i>”, sin que se determine exactamente en horas y/o días.</li> <li>✓ En el numeral 13 se establece la tabulación de encuestas, pero no hace claridad cada cuánto se hace.</li> <li>✓ En los numerales 12, 14, 15, 16 y 21 se relacionan documentos que no están vigentes o no tienen relación con el procedimiento de PQRS, esto es, MC-P04, ME-F17, MC-I05, DE-F04 y MC-P01.</li> <li>✓ En el numeral 17, se habla de la apertura del buzón, pero no establece cada cuánto se hace, además la obligación continúa a cargo de Planeación y Sistemas, lo mismo que el archivo de la documentación.</li> </ul> </li> <li>No se define en el procedimiento si algún documento goza de reserva.</li> <li>No se cita dentro del procedimiento normatividad que regule las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.</li> </ol>



FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA

5. En el numeral "3. Canales de recepción de las PQRS y frecuencia de revisión:", se señala que continúa a cargo de Planeación y Sistemas la atención de PQRS e igualmente como Defensor Ciudadano, además la extensión 167 corresponde a la Asesoría de Planeación y Sistemas.

6. En lo que respecta al Buzón de Sugerencias se determina la apertura cada quince (15) días, lo que podría ocasionar un vencimiento de las solicitudes que eventualmente se hicieran a través de ese medio.

7. En el numeral "9. Documentos Asociados", falta asociar algunos documentos y retirar los que no están vigentes o no hacen parte de PQRS.

8. No se evidenció en el procedimiento cómo se controlan aquellas peticiones que llegan por otros canales, ejemplo, al correo de un funcionario de un área ajena a la Asesoría Jurídica.

9. Al ingresar a la WEB al vínculo PQRS se evidenció lo siguiente:

- ✓ En "Contáctenos" al desplazar el "motivo" solo me permite seleccionar "Petición", "Queja", o "Reclamo".
- ✓ En "Feedback Website" redirige a un correo de un ex contratista.
- ✓ En "Información PQRS" y "Definición y tiempos PQRS" indica que la atención al ciudadano está a cargo de Planeación y Sistemas, el horario de atención al público no coincide con el vigente y la "marca" no corresponde a esta administración.
- ✓ Los mapas publicados, aún conservan "marcas" de administraciones anteriores.
- ✓ En "Publicación WEB PQRS IDT 2015" falta la correspondiente a diciembre de 2015.
- ✓ En "Publicación WEB PQRS IDT 2016" está publicado solo hasta marzo del año en curso.





# FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: EI-P06

VERSION: 10

FECHA: 20-05-2016

Revisión, entradas, salidas interacciones objeto y alcance del procedimiento PD-P05 Red de información Turística V.02 (20-06-01-2016).

2

Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD-SIG 001: 2001.  
4.2.1 Planificación de los procesos.

OM

Una vez revisado el procedimiento de PD-P05 Red de Información Turística, se pudo evidenciar lo siguiente:

1. El Glosario no se encuentra organizado en orden alfabético, esto, para una mejor visualización.

2. En las Condiciones Generales:

✓ En el numeral 1º refiere a la prestación de servicios por parte de los "Contratistas", además señala sanciones por - En el numeral 1 refiere a la prestación de servicios por parte de los "contratistas", además señala por incumplimientos, situación que nada tiene que ver con la red de información turística.

No se acepta la respuesta dada al informe preliminar, como quiera que los contratistas no pueden ser objeto de asignación de horario y el no cumplimiento de horario no puede ser causal de terminación del contrato de prestación de servicios; por lo tanto se mantiene la observación.

✓ En el numeral 4º señala uno de los pasos para contratar, suceso que no hace parte de este procedimiento.

No se acepta la respuesta dada al informe preliminar, toda vez que los perfiles y competencias no tienen que estar documentados en el procedimiento de la Red de Informadores, este hace parte del proceso de Contratación; por lo tanto se mantiene la observación.

✓ En el numeral 5º indica que la atención es veinticuatro (24) horas, no obstante, al llamar se pudo verificar que la atención es de 7am a 7 pm de lunes a viernes y fines de semana de 8 am a 5 pm.

Se acepta la respuesta dada al informe preliminar, con relación al numeral 6º y por lo tanto se retira la observación.

3. En la Descripción de las Actividades:

✓ No se describen actividades a realizar por parte de quienes atienden los Puntos de Información Turística.

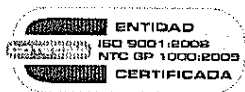
✓ Dentro del Procedimiento, debe indicarse cuáles son las acciones que desarrollan los informadores y guías que prestan la atención en los PITs en cumplimiento de sus funciones.

✓ No se establece cuáles son los servicios con que cuenta el IDT para atender las inquietudes al Turista.

✓ No están relacionados los horarios de atención en los PIT, horarios en los que se realizan los recorridos y duración de los mismos, indicando qué se hace, y qué incluye.

✓ No se señala con qué periodicidad se realizan las reuniones con el equipo de trabajo.

Se acepta parcialmente la respuesta dada al informe preliminar, en lo que tiene que ver con la prestación del servicio y por lo tanto se retira la observación; las demás se mantienen.



We protect children from sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS



FORMATO  
INFORME DE AUDITORIA

				4. En las Políticas de Operación:  En el numeral 2. se menciona "Lo anterior teniendo en cuenta el procedimiento MC-PC04," el cual no está vigente.
3	Artículo 3° Decreto 371 de 2010, de los Procesos de Atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y atención de las PQRS de los ciudadanos en el Distrito Capital.		OM	De una muestra selectiva de 75 PQRS y una vez verificado su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, se encontró que no se fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, once (11) peticiones.
4	NTCGP 1000:2009, Numeral 4.1 Requisitos Generales. c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.		OB	A pesar que existe un procedimiento documentado JU-P02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS V-02 (13-06-2016), el cual se encuentran en su contexto interrelacionado con las actividades que desarrolla el procedimiento, PD-P05 Red de Información Turística V.02 (06-01-2016), se hace necesario, revisar en forma específica algunas acciones desde los dos procedimientos para canalizar las PQRS a través de los PIT.
5	NTCGP 1000:2009, Numeral 4.2.4. Control de registros c) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,		OB	En la revisión realizada a la Tabla de Retención Documental relacionada con la "PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES", se evidenció que se encuentra documentada en el proceso jurídico, sin embargo, no se ha comunicado al gestor documental para que realice la actualización en los diferentes instrumentos que se requieran.
6	NTCGP 1000:2009, Numeral 4.2.3. Control de documentos d) asegurarse que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.		OM	En el procedimiento documentado JU-P02 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS V-02 (13-06-2016), se identifica el formato JU-F52 "Registro de Solicitud de Información", el cual se registran las solicitudes de información por los diferentes canales de recepción de la información, se recomienda como aspecto por mejorar que este se debería aplicar en los PIT, para llevar un mejor control del trámite de las PQRS, actualmente se realiza a través del correo electrónico institucional defensorciudadano@idt.gov.co.

C. Conclusiones:

En el ejercicio de la auditoría a los procedimientos JU.P02 V02 de 13-06-2016 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS y PD-P05 Red de información Turística V.02 (20-06-01-2016), se puede concluir que Instituto Distrital de Turismo cumple con los procedimientos llevados a cabo con la gestión, sin embargo se deben realizar algunos ajustes principalmente en los procedimientos.

HALLAZGOS DE LA AUDITORIA

Nº. De Fortalezas: Aspectos sobresalientes a resaltar del proceso	8
Nº. No conformidades: Incumplimiento de un requisito. Corrección: Acción para eliminar una no conformidad. Cuando se identifique una no conformidad <b>se debe</b> formular una acción correctiva o corrección.	0





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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

**CODIGO:** EI-F06

**VERSION:** 10

**FECHA:** 20-05-2016

<p><b>N°. de Observaciones:</b> Aspecto que eventualmente puede llegar a ser una No Conformidad. Cuando se identifique una observación <b>se debe</b> formular una acción preventiva. Cabe resaltar que el líder del proceso es quien define si es procedente su documentación.</p>	2
<p><b>N°. de Oportunidades de Mejora</b> Actividad para aumentar el desempeño de buenas prácticas. Cuando se identifique una oportunidad de mejora, <b>se debe</b> formular una acción de mejora.</p>	4
<p><b>TOTAL: SUMATORIA NC+OB+OM=</b></p>	6
<p><b>Auditor Líder:</b>  <b>Raúl Rojas Devia</b></p> <p><b>Grupo Auditor:</b>  Martha Liliana Calle C. Bertha Ramírez E. Patricia Ballestas del P.</p> <p><b>Asesor de Control Interno</b> <b>Vo. Bo.</b> <i>el</i></p>	<p><b>Auditados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Heidy Rincón Arévalo</li> <li>✓ Fabio Téllez</li> <li>✓ Javier Mauricio Castro Peña</li> <li>✓ Johana Jiménez</li> <li>✓ Cindy Forero Páez</li> <li>✓ Diana Sierra</li> <li>✓ Giovanni Gutiérrez</li> </ul>

COPIA CONTROLADA



We protect children from sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

*el*





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

## FORMATO INFORME DE AUDITORIA

CODIGO: EI-F06

VERSION: 10

FECHA: 20-05-2016

### CONFORMIDADES

#### NTCGP 1000:2009, Numeral 4.1 Requisitos Generales

- a) determinar que los procesos permitan cumplir la función que le sean asignado.
  - d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento a los procesos
  - 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
- Se evidencia que el Procedimiento JU-P02 procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS V-02 (13-06-2016), publicado en la intranet el cual hace parte integral de la gestión de la PQRS, objeto del ejercicio auditor.
- En el desarrollo de las visitas realizadas a los PIT seleccionados, se observó los elementos necesarios para el mantenimiento de la infraestructura, logística e información necesaria para la operación de las actividades que se desarrollan en los mismos con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios.
- Se evidenció en el aplicativo de riesgos IDT, los avances y el seguimiento realizado al riesgo "No Contestar las Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, desde el proceso Jurídico."

#### NTCGP 1000:2009, Numeral 6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

- a) determinar la competencia necesaria de los servidores públicos Y/o particulares que ejerzan funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la conformidad los requisitos del producto y/o servicio.
  - 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, y
  - e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas
- Se verificó los contratos 23, 93 y 94 de 2016 de los (guías e informador (as) turísticos), cuyo objeto es: "Prestar los servicios de apoyo a la gestión mediante la atención a residentes y turistas nacionales e internacionales en los diferentes puntos de información turística (PIT) con que cuenta el IDT dentro de la red de información turística", evidenciando que de acuerdo con el perfil requerido cumplen de acuerdo con las competencias con base en la educación, formación y experiencia solicitada.
- Durante la ejecución de la auditoría realizada en los PIT, se pudo evidenciar la participación y buena disposición de los colaboradores desde el proceso de Promoción del Destino.
- Se constató que los registros asociados a los contratos mencionados anteriormente de guías e informadores, relacionados con la educación, formación y experiencia se encuentran archivados en los expedientes contractuales

#### NTCGP 1000:2009, Numeral 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, percepción y sugerencias, y
- Se evidenció en el desarrollo del ejercicio auditor en los PIT, la información que se le suministra a los usuarios, ciudadanía y turistas sobre los productos y/o servicios que presta el IDT, así mismo, se observó el conocimiento que tienen los guías o informadores acerca de los documentos, formatos e instructivo "ATENCIÓN AL TURISTA RED DE INFORMACION TURISTICA" PD-107.

Se tomó una muestra selectiva de PQRS correspondiente al primer semestre de 2016, de acuerdo con la base de datos donde se registran las diferentes trámites con el fin de verificar que las mismas se hubieran adelantado dentro de los tiempos legales establecidos y las respuestas fueran coherente y de fondo, evidenciando que se contestaron dentro de los plazos constituidos y su coherencia concierne con lo solicitados por los peticionarios o partes interesadas. (Se anexa cuadro de la muestra).



We protect  
children from  
sex tourism.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

