



MEMORANDO

10004

Bogotá, D.C.,

PARA: Adriana Marcela Gutiérrez Castañeda
Directora General

DE: Asesor de Control Interno

ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas y Reclamos y Sugerencias
Período Enero a Junio de 2016.

En cumplimiento de 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 2016:

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 al 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 2016.
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 la base de datos del IDT, donde se registraron un total de 175 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de información radicadas en el primer semestre de 2016, de los cuales se revisó el contenido y el trámite, generadas con respuesta de fondo y con coherencia de los siguientes radicados:



- Radicado No. 2016ER154 del 21-01-2016, solicitud realizada por el señor Mauricio Moreno Rojas, presentando hoja de vida al IDT, el cual fue atendido con el radicado No 2016EE202 del 03-02-2016.
- Radicado 2016ER344 del 11-02-2016, solicitud de El Tiempo Casa Editorial solicitando información sobre contratación realizada por el IDT, circular No. 005 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, el cual fue atendido con el radicado. No 2016EE280 del 16-02-2016.
- Radicado No 2016ER536 del 04-03-2016, derecho de petición presentado por Jenny Patricia Martínez Díaz, el cual fue atendido con radicado No 2016EE449 del 15-03-2016.
- Radicado No. 2016ER586 del 09-03-2016, derecho de petición de interés particular origen SDQS, el cual fue atendido con radicado No 2016EE491 del 16-03-2016, dando traslado a Codensa por ser de su competencia.
- Radicado 2016ER1104 del 23-05-2016, presentado por José Fernando Cuello, el cual fue atendido con el radicado 2016EE877 de 03-06-2016
- Radicado No 2016ER1003 del 10-05-2016, petición presentada por Andrea del Pilar Naranjo, el cual fue atendido con radicado No 2016EE827 del 20-05-2016.

3. Para la totalidad de las peticiones se verificó que se les diera atención dentro de los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011.

4. Si bien se evidenció que se está dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, se pudo establecer que los radicados que a continuación se relacionan, no fueron ingresados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS:

2016ER73, 2016ER536, 2016ER537, 2016ER154, 2016ER155, 2016ER149, 2016ER917, 2016ER920, 2016ER1003, 2016ER1011 y 2016ER1018.

5. La entidad está dando cabal cumplimiento a 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.

6. En el desarrollo de la auditoría a los Procesos de Atención al Ciudadano y Peticiones, Quejas y Reclamos – PQRS-, se visitaron los Puntos de Información Turística-PIT- ubicados en: Terminal Salitre, Unicentro, Centro Histórico, y Centro Internacional, considerados canales de recepción de las PQRS, encontrando que en estos puntos se están recibiendo las solicitudes que hacen los ciudadanos y las cuales son trasladadas a la Asesoría Jurídica, encargada de atenderlas.



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

7. Es importante mencionar que la atención de PQRS se hace en la sede principal del Instituto, donde la Oficina Asesora de Jurídica es la dependencia responsable de atender el trámite de las PQRS recibidas.

8. En cumplimiento con la normatividad legal vigente se implementó el procedimiento JU-P02 (V02-13-06-2016), Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el cual se encuentra ubicado en el proceso de Mejora Continua, contribuyendo al mejoramiento de la gestión de PQRS en la Entidad.

9. En lo que respecta al Defensor del Ciudadano, mediante Resolución No 065 del 26 de abril de 2016, fue designada la Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para cumplir los mandatos establecidos en el Decreto Distrital 371 de 2010.

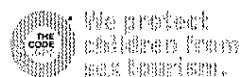
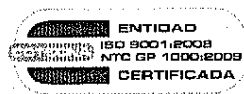
10. Se encuentra instalado el Buzón de quejas y reclamos, el cual está ubicado en la recepción primer piso de la Entidad, en un lugar visible lo que facilita el acceso a este medio por parte de la ciudadanía.

11. 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 y 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.

12. De acuerdo con los reportes mensuales del IDT, durante el primer semestre de 2016 se recibieron ciento setenta y cinco (175) PQRS distribuidas así:

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Código: AD-F07
Versión: 15
Fecha vigencia: 19-04-2016

22



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

Mes	Derecho de Petición	Petición de Documentos	Petición entre autoridades	Queja	Reclamo	Felicitación	Proposición del Concejo	Denuncia posible acto de corrupción	Total
Enero	27	1	0	1	0	0	0	0	29
Febrero	22	0	0	1	0	0	0	0	23
Marzo	16	1	0	4	1	0	4	0	26
Abril	12	3	14	3	0	0	3	0	35
Mayo	13	5	5	2	0	0	2	0	27
Junio	21	0	9	0	1	0	4	0	35
Totales	111	10	28	11	2	0	13	0	175

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

Mes	Comité Convivencia	Comunicaciones	Corporativa	Destino	Dirección	Jurídica	Observatorio	Planeación	Promoción	Total
Enero	0	1	3	15	1	5	0	2	2	29
Febrero	0	0	2	7	0	4	2	3	5	23
Marzo	0	2	1	5	0	5	4	2	7	26
Abril	0	3	3	14	0	5	2	1	7	35
Mayo	0	0	0	13	0	3	1	0	10	27
Junio	0	1	4	10	0	4	2	1	13	35
Totales	0	7	13	64	1	26	13	7	44	175

Observado el comportamiento de los reportes mensuales del primer semestre de 2015 que registró 178 solicitudes, frente a las registradas en el primer semestre de 2016, se presenta una disminución de las mismas en tres (3); y con respecto al segundo semestre de 2015, hubo un aumento de ocho (8) solicitudes toda vez que para esa época se recibieron 167 solicitudes.

Durante el primer semestre de 2016, en promedio se recibieron veintinueve (29) solicitudes mensuales, siendo los meses de abril y junio los más representativos y la Subdirección de Gestión del Destino la que mayor número de requerimientos atendió.



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

RECOMENDACIONES:

1. Se reitera la necesidad de contar con: *“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 acuerdo con lo establecido en el Decreto Distrital 371 de 2010.
2. Contar con señalización y/o distintivos que permitan a la ciudadanía una fácil visibilización del punto de atención.
3. Ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, la totalidad de las solicitudes realizadas por las personas naturales.

Cordialmente,



RAÚL ROJAS DEVÍA

Proyectó: Bertha Ramírez Escobar - Contratista
Revisó: Liliana Calle Carvajal - Contratista
Aprobó: Raúl Rojas Devía - Asesor Control Interno

Avenida Carrera 24 No. 40 – 66
Código Postal 111311
Teléfono: 2170711
Fax: 2170711 Ext. 180
www.bogotaturismo.gov.co



We protect
children from
sex tourism.



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Código: AD-F07
Versión: 15
Fecha vigencia: 19-04-2016