

PRIMER INFORME SEMESTRAL A LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2023

HACEMOS
GRANDE AL META  ¡ES CON HECHOS!


Meta
Somos la ruta natural

Instituto de
Turismo del Meta

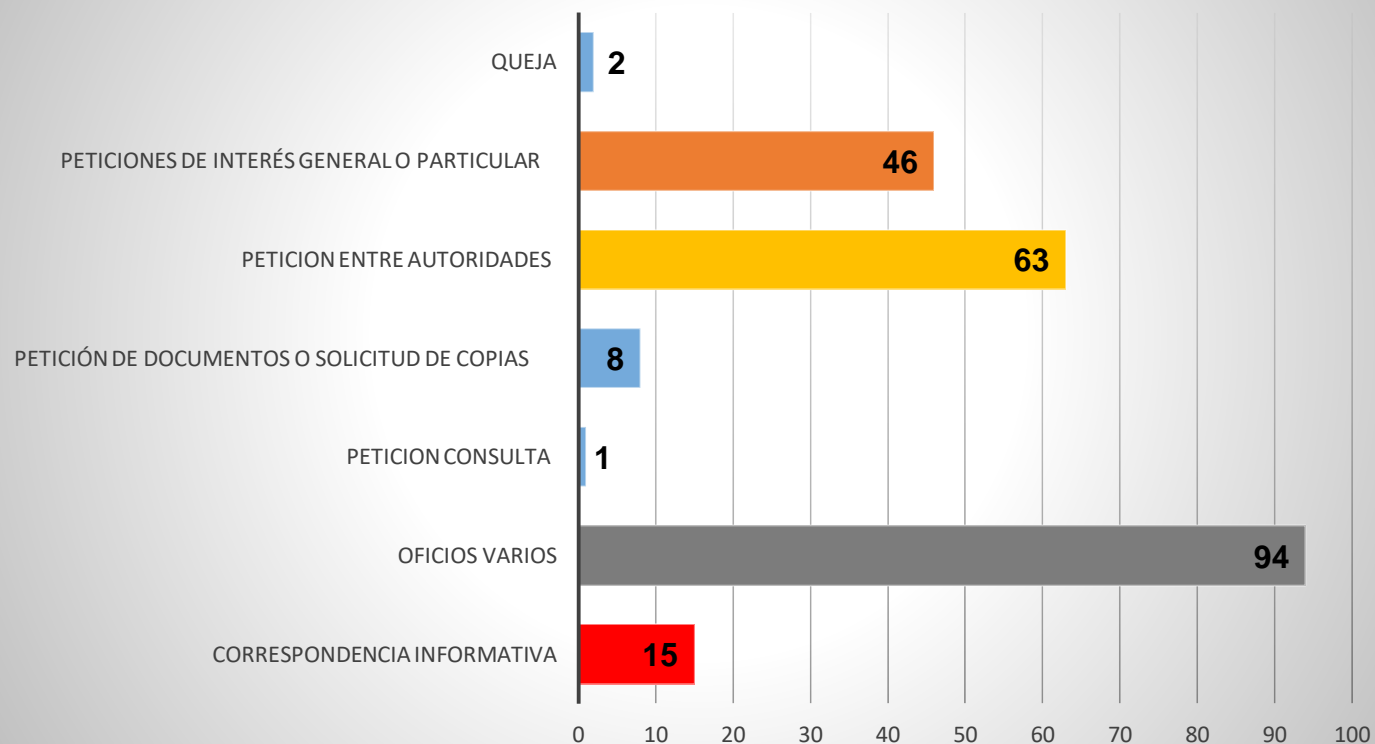
Presentación

En cumplimiento a la normativa vigente (Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión del Instituto de Turismo del Meta durante el primer semestre de 2022; en materia de la atención a las PQRSD, se presenta el informe consolidado del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias a través de los diferentes canales de recepción puestos a disposición de los ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas, con el propósito de analizar e identificar las atenciones brindadas a las peticiones por parte de las áreas del Instituto de Turismo del Meta.



CLASIFICACION DE PQRS

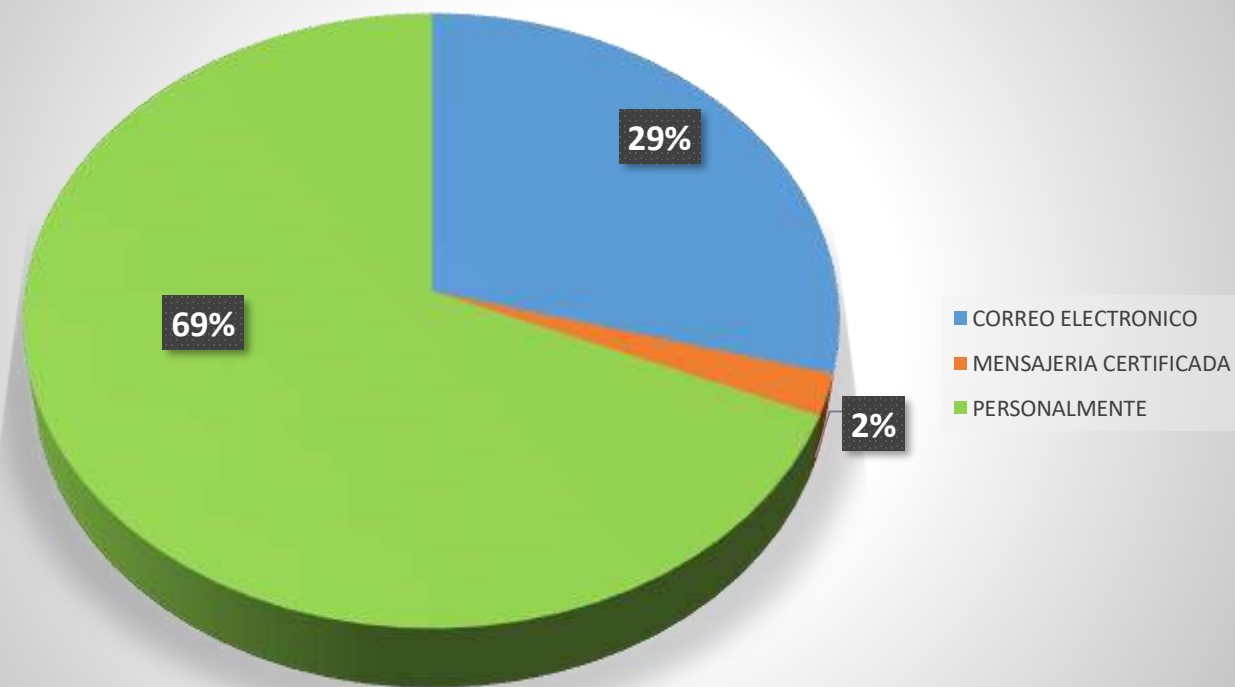
Modalidad de petición



Para la presentación de este informe de tuvo en cuenta las solicitudes de las PQRS radicadas ante el Instituto de Turismo del Meta un total de 229 solicitudes, en el periodo comprendido entre el 01/01/2023 al 30/06/2023, teniendo como fuente de información el aplicativo IRIS.

USOS DE CANALES DE RECEPCIÓN

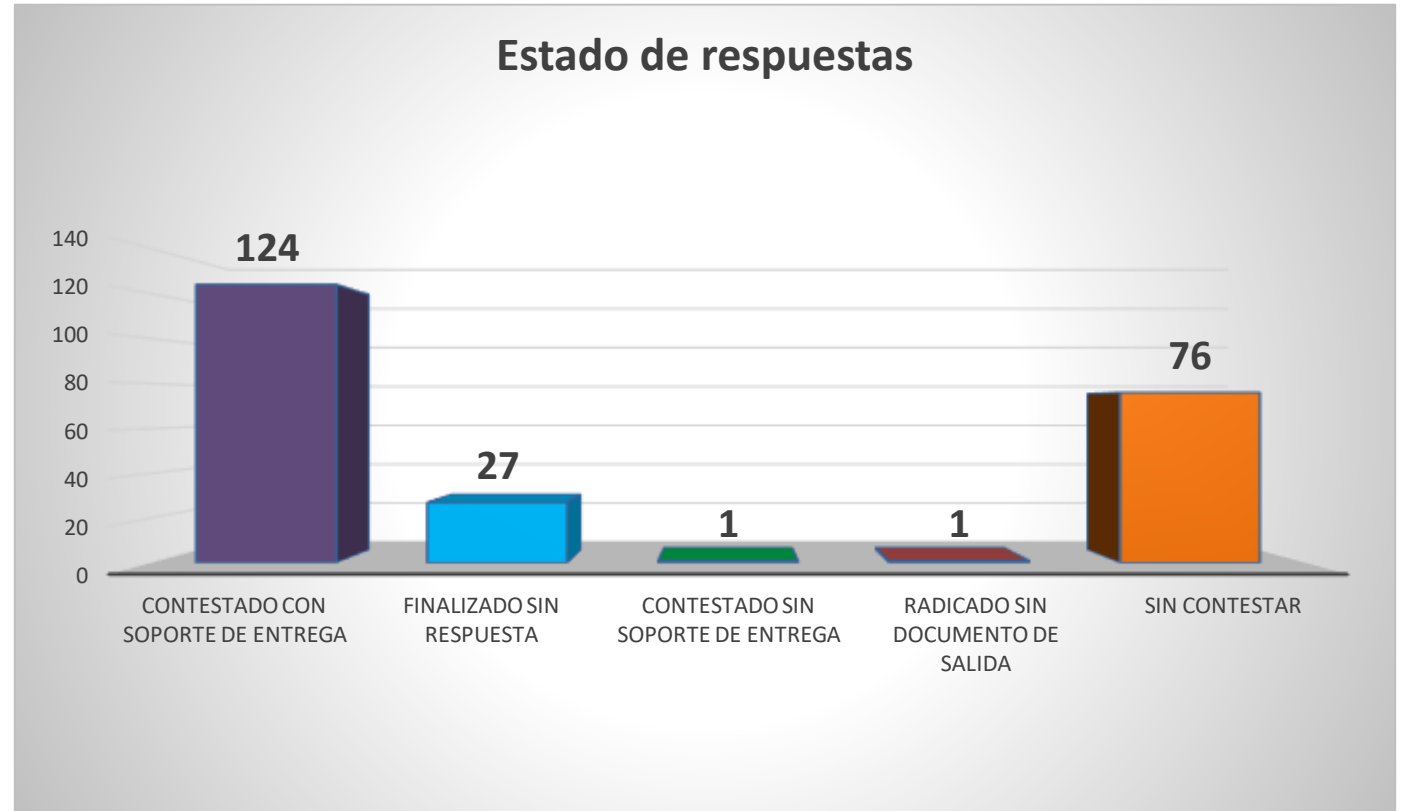
Uso de canales de recepción



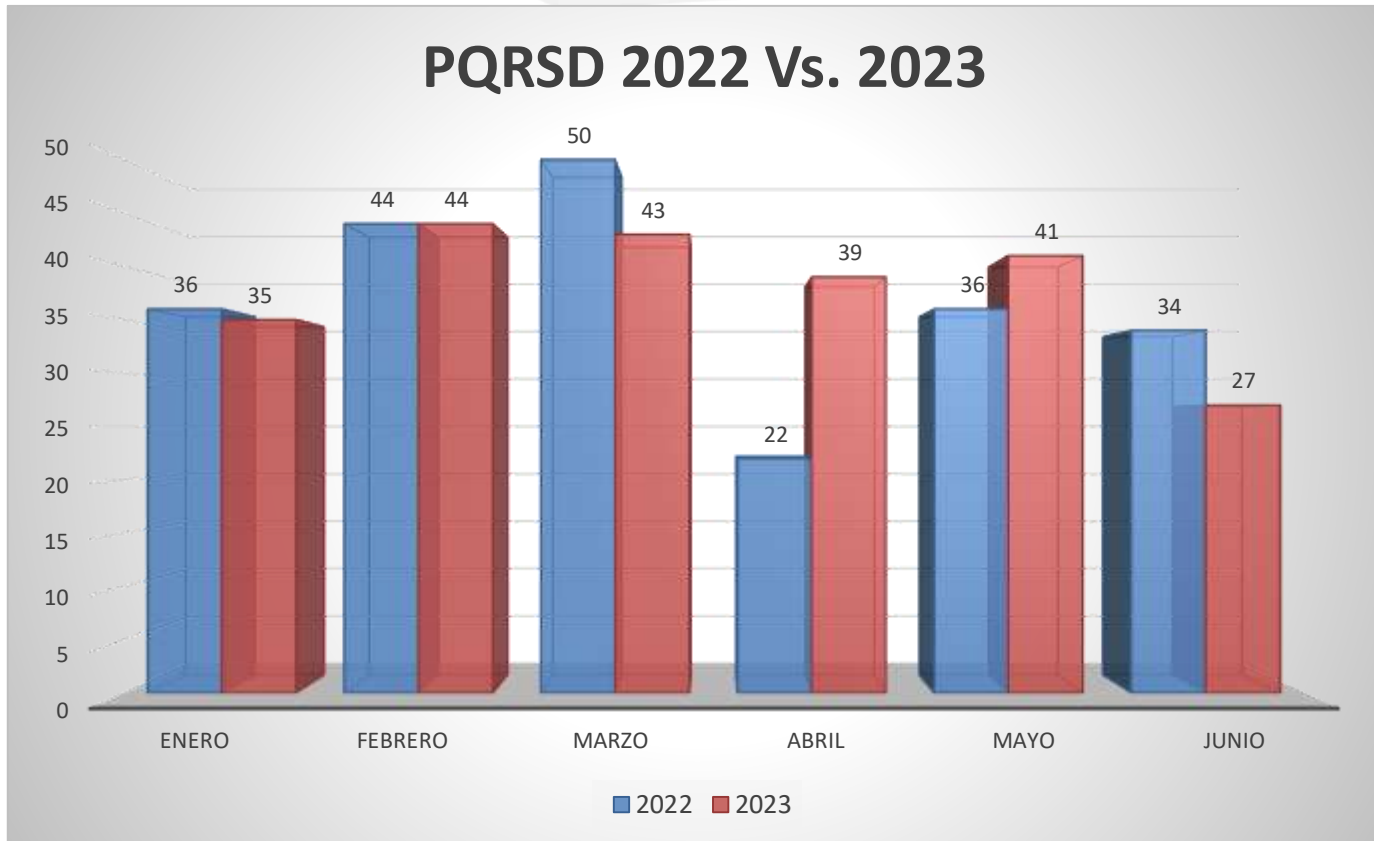
Se evidencia que el medio de recepción utilizado con más frecuencia por los usuarios es de manera personal 157 solicitudes con un 69%, correo electrónico con 29% y el canal menos utilizado es mensajería certificada con cinco (5) solicitudes de 2 % de peticiones para este primer semestre.

ESTADO DE RESPUESTA DE PQRS

En los estados de respuestas, la variable “contestado con soportes de entrega” es la de mayor frecuencia con 124 peticiones; y la de menores representatividad es “contestado sin soporte de entrega” uno (1) y “radicado sin documento de salida” uno (1).



COMPARATIVO COMPORTAMIENTO DE SOLICITUDES POR MES “PQRSD”

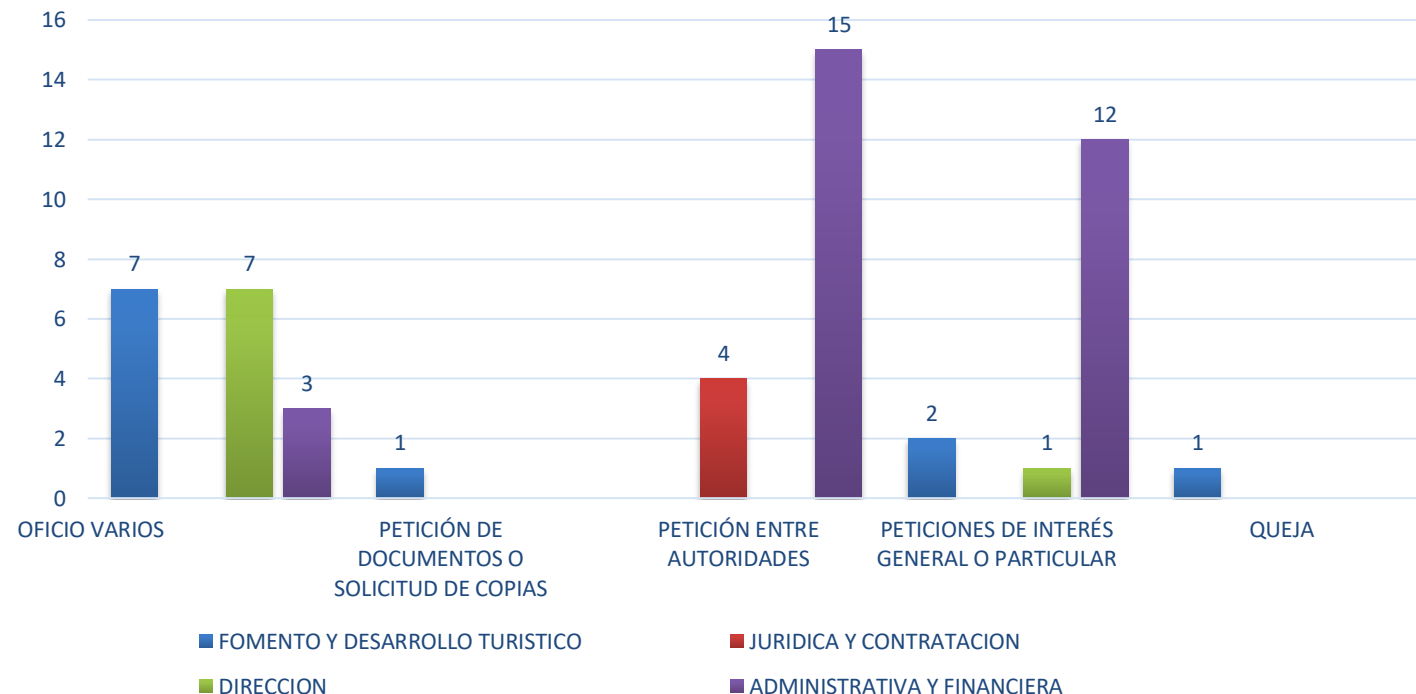


Se evidencia que se registró un mayor ingreso de PQRSD en el año 2022 fue en el mes marzo con 50 solicitudes radicadas y en el año 2023 para el mes de febrero con 44 solicitudes radicadas.

PETICIONES SIN DAR RESPUESTA POR ÁREA

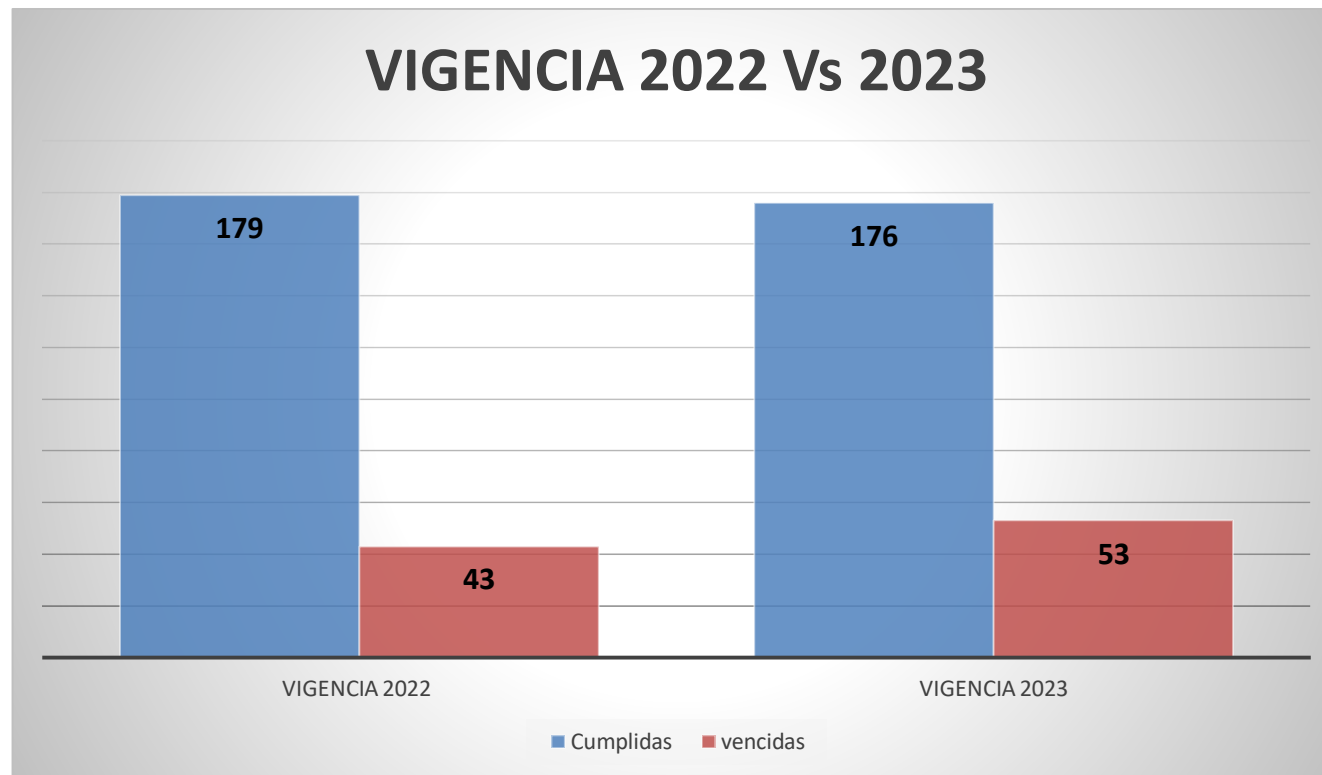
la **Subdirección Administrativa y Financiera**, es el área que más presenta peticiones por resolver con un total de 30 solicitudes, **Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico** con 11 solicitudes, **Dirección** con ocho (8) solicitudes y **jurídica y contratación** con cuatro (4) peticiones. Con un total de **53** solicitudes pendientes por dar respuesta oportuna.

PQRS D PENDIENTES POR DAR RESPUESTA
VIGENCIA 2023



NIVEL DE CUMPLIMIENTO

De acuerdo con los resultados en cada una de las gráficas, se puede evidenciar que el nivel de cumplimiento en dar respuesta para la vigencia en el primer semestre de 2022 fue del **81%**, mientras que para el primer semestre de la vigencia 2023 fue del **77%**. En la vigencia 2023 los valores en respuestas vencidas aumentaron del **19%** al **23%**, el área que es más representativa en esta cifra es administrativa y financiera.



CONCLUSIONES

Se evidencia a través de este informe que se debe fortalecer el cumplimiento de los tiempos de las respuestas de las PQRSD radicadas en el Instituto de Turismo del Meta.

A continuación, se generan las siguientes recomendaciones:

- ❖ Realizar gestión de aquellas PQRSD, que se encuentran “VENCIDAS”, actividad que debe ser gestionada por cada líder de proceso.
- ❖ Continuar con las capacitaciones para el manejo del aplicativo IRIS en atención a la rotación del personal.
- ❖ Realizar seguimientos periódicos en cada proceso a las PQRSD para que se garantice la oportunidad de las respuestas.
- ❖ Concientizar a los servidores públicos sobre los roles y responsabilidades para la gestión de las PQRSD.

Liliana Velandia Delgado
Asesora Control Interno

Elaboró:
Heydy Estepa Jiménez
Profesional (CPS)

Fecha de elaboración:
10/07/2023

HACEMOS
GRANDE AL **META**  ¡ES CON HECHOS!


Meta
Somos la ruta natural