



# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD)

## Segundo Semestre 2025



SC-2000717

# INTRODUCCIÓN



El presente informe corresponde a la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) , recibidas y atendidas por el Instituto de Turismo del Meta, durante el periodo comprendido entre el 01/07/2025 al 19/12/2025. Su elaboración tiene como propósito evaluar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en la atención y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno GAF-P-02.

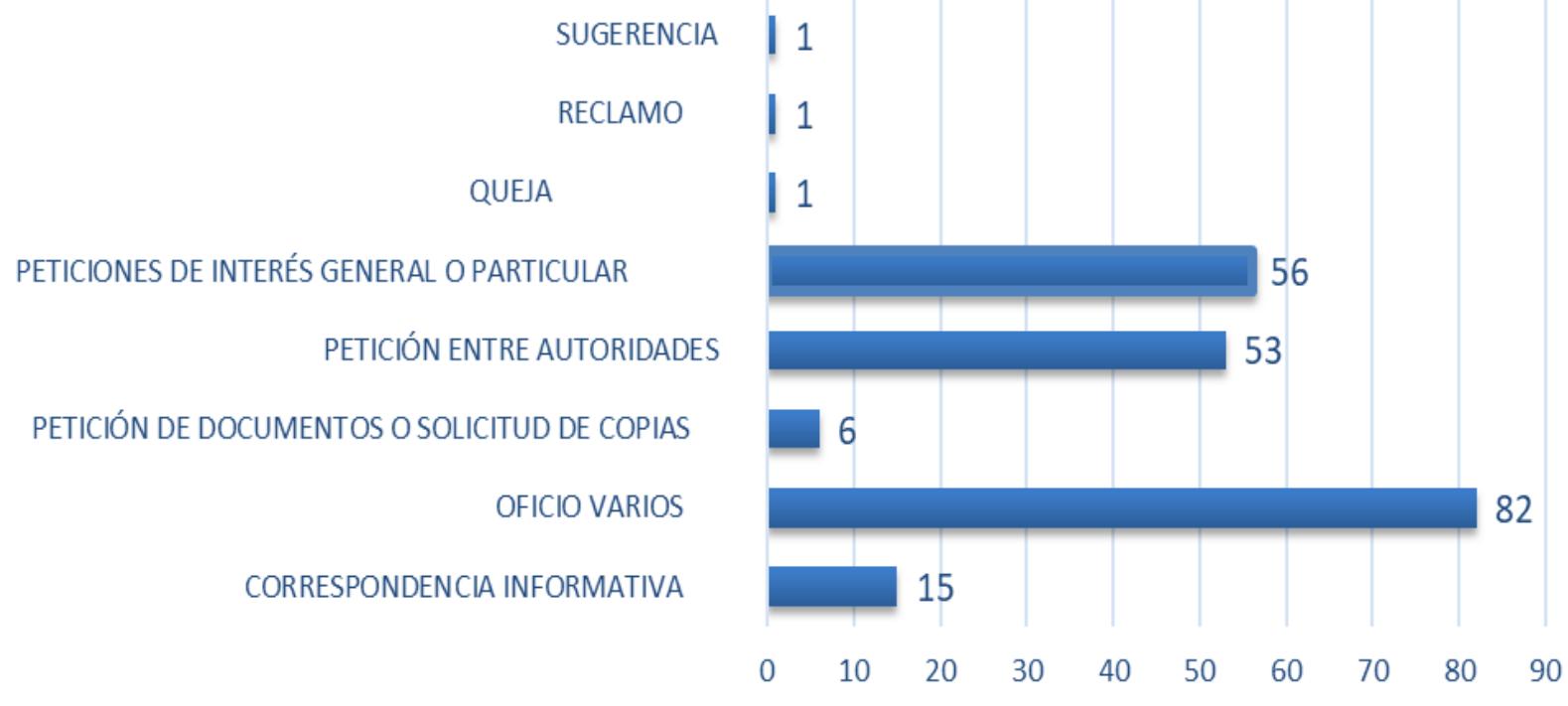
# Periodo de medición:

01/07/2025 Al 19/12/2025

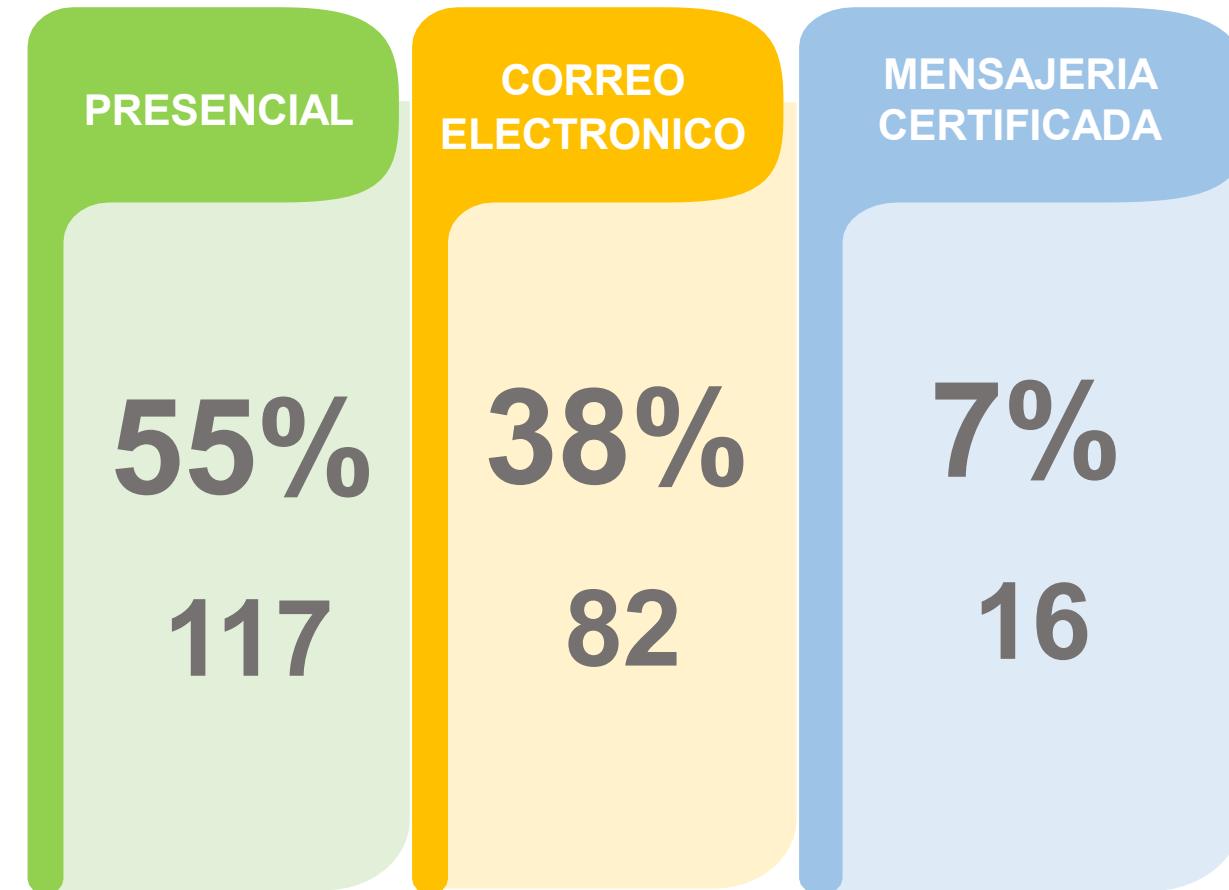
**TOTAL  
215  
Solicitudes**

**Fuente de información:**  
Sistema de correspondencia IRIS

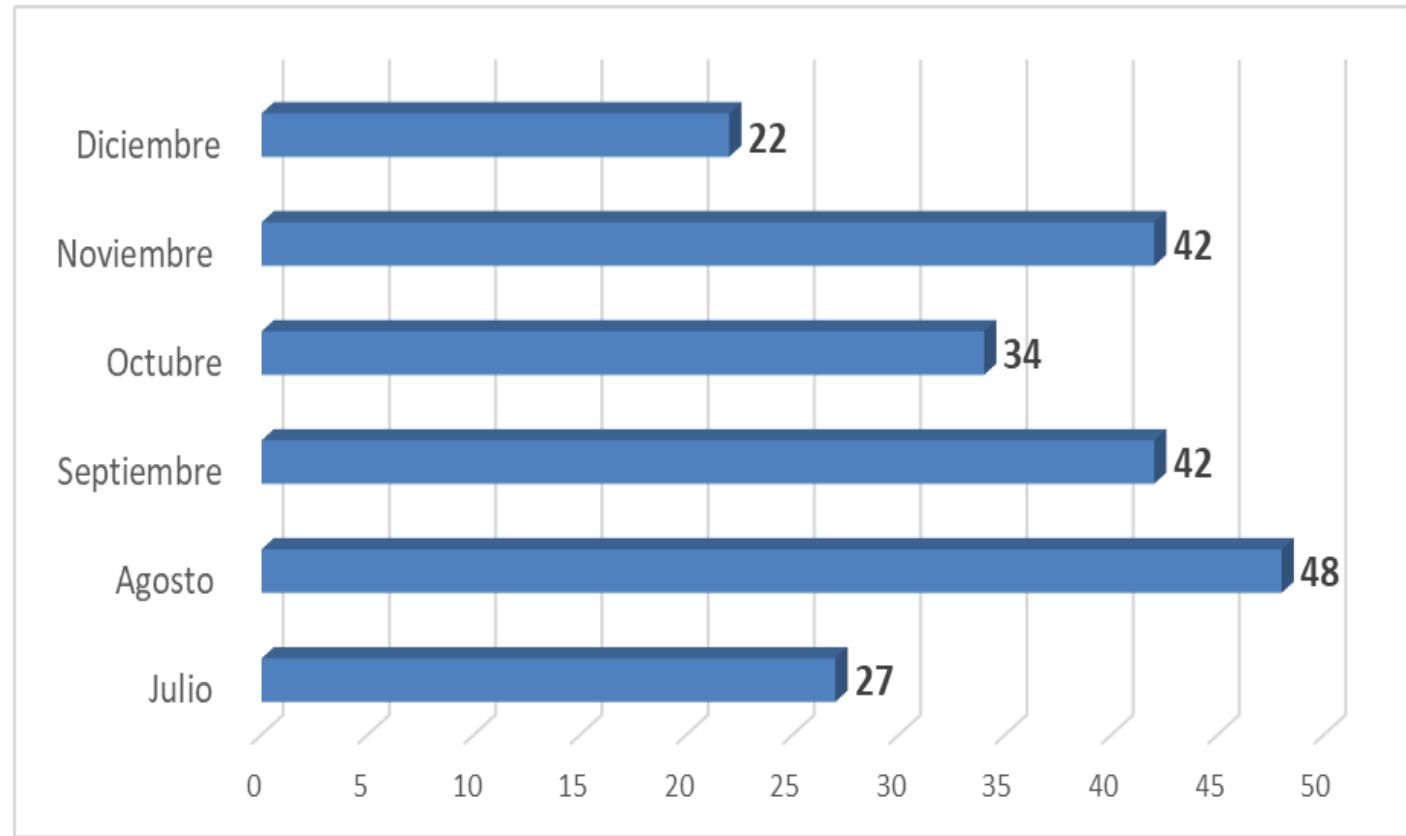
## MODALIDADES DE PETICION - II SEMETRE 2025



# Canales de recepción



# Solicitudes recibidas por mes



En el mes de agosto, la modalidad de petición con mayor frecuencia fue “Petición entre autoridades”, con un total de **48** solicitudes. Estas correspondieron, en su mayoría a requerimientos de información realizados por entes de control.

# Estado de solicitudes segundo semestre 2025



Se radicaron un total de **215** solicitudes de las cuales el **49 %** cuentan con respuesta emitida, mientras que el **81 %** permanecen sin respuesta en el sistema, lo que refleja debilidades en la gestión y seguimiento de los trámites. Adicionalmente, se identificó que el **11 %** de las solicitudes figuran como finalizadas sin respuesta, situación que no obedece a omisión del trámite, dado que corresponden a comunicaciones informativas como propuestas, cuentas de cobro e invitaciones, las cuales no requieren respuesta formal, y que el **2 %** se encuentra registrado como contestado sin soporte de entrega, debido a que no ha culminado la totalidad del proceso de descargue y cierre en el sistema de correspondencia IRIS, afectando la confiabilidad de la información reportada.

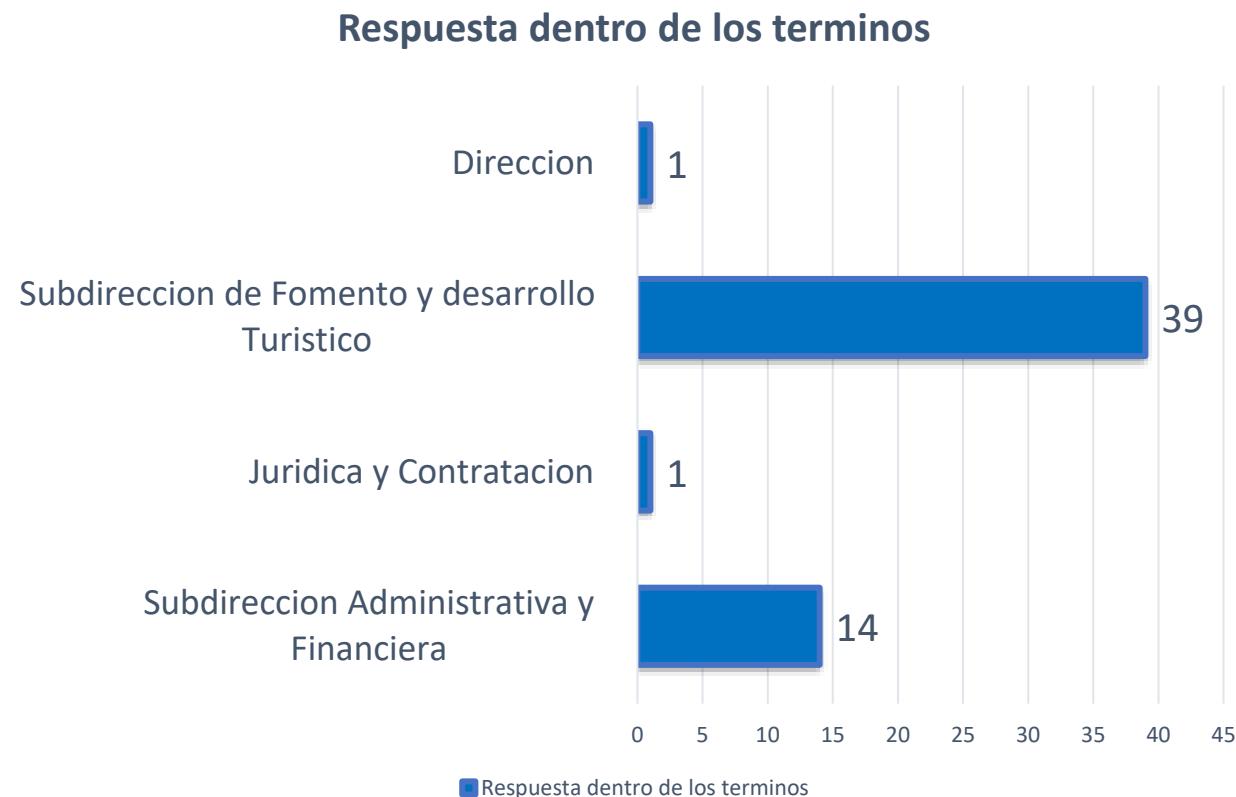
# Solicitudes trasladadas a otras entidades



Durante el segundo semestre del periodo evaluado, el Instituto no efectuó traslados de solicitudes por falta de competencia , toda vez que las PQRSD radicadas correspondieron asuntos de competencia de la entidad , por lo cual fueron atendidas y gestionadas directamente por las áreas responsables.



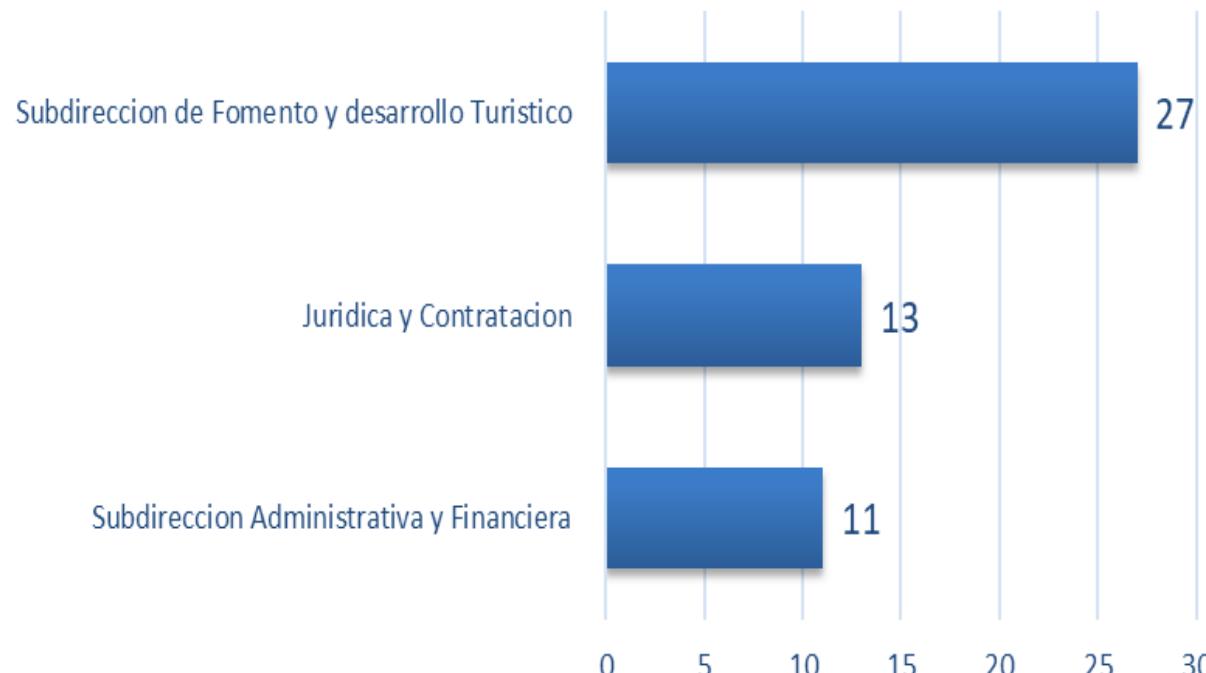
# Comparativo por áreas de respuesta dentro de los términos - Segundo semestre 2025



Se evidencia que la Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico registra el mayor número de respuestas emitidas dentro de los términos legales, con un total de (39) solicitudes atendidas oportunamente, la Subdirección Administrativa y Financiera presenta (14) respuestas dentro de los términos. Por su parte, el área de Jurídica y Contratación y la Dirección registran (1) respuesta dentro de los términos cada una.

# Comparativo por áreas de respuesta fuera de los términos Segundo semestre 2025

## Respuesta fuera de los terminos



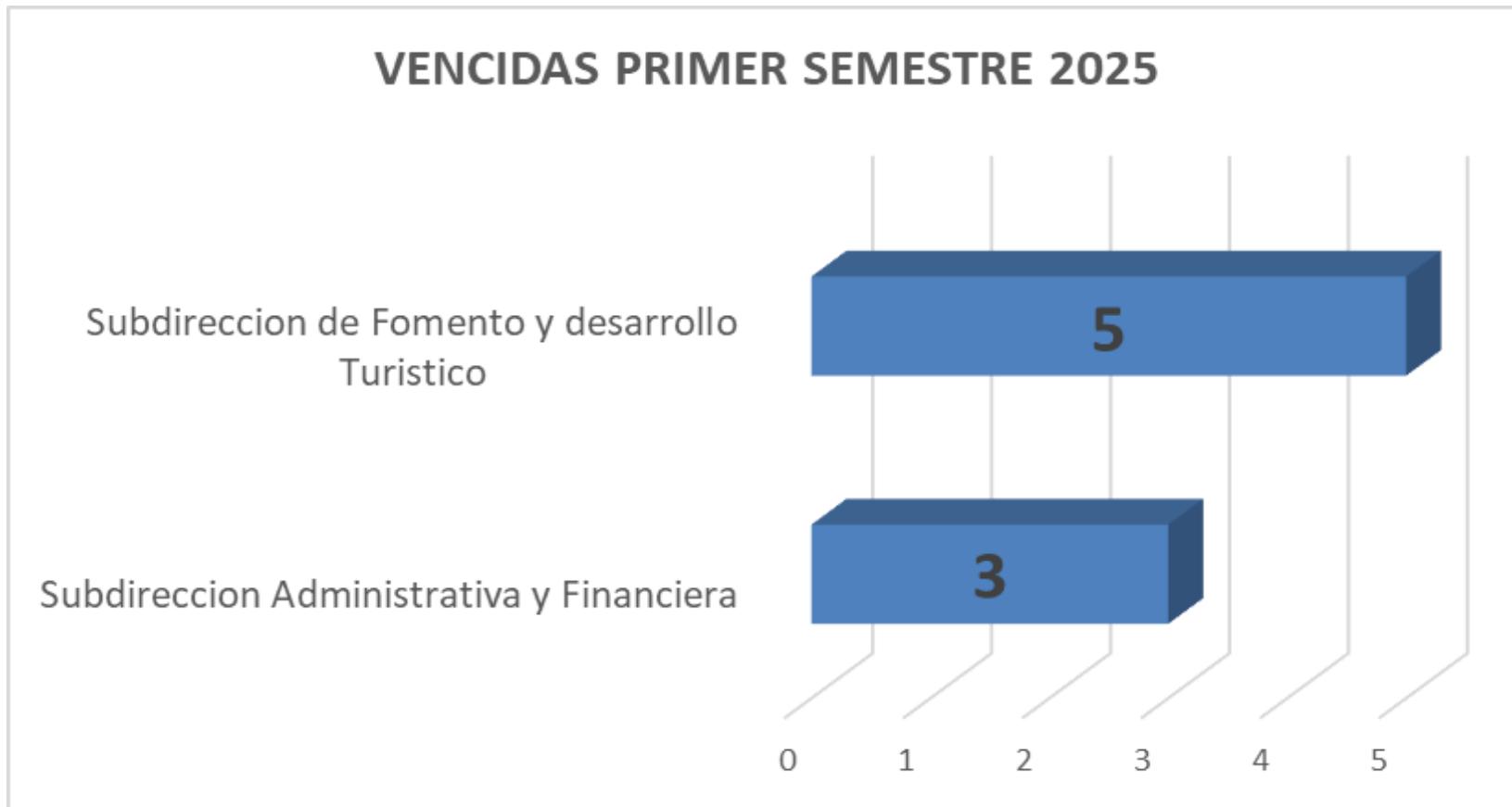
De las respuestas emitidas fuera de los términos legales, se evidencia que la Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico presenta el mayor número de respuestas extemporáneas (27), seguida de Jurídica y Contratación (13) y la Subdirección Administrativa y Financiera (11), lo cual refleja debilidades en los controles de seguimiento a los plazos establecidos y/o falta entrega de soportes para el cierre en el sistema de correspondencia IRIS.

# Comparativo por áreas pendientes por dar respuesta - Segundo semestre 2025

Del análisis de las solicitudes pendientes por dar respuesta, se evidencia que la Subdirección Administrativa y Financiera concentra el mayor número de requerimientos sin atender (57), seguida de la Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico (13) y Jurídica y Contratación (15), lo cual pone de manifiesto debilidades en la gestión de la oportunidad y en los controles de seguimiento a los plazos establecidos. Adicionalmente se identificó que existen (24) solicitudes figuran en el sistema como “finalizadas sin respuesta”, debido a que corresponden a comunicaciones informativas como propuestas, cuentas de cobro e invitaciones, las cuales no requieren respuesta formal.



# Solicitudes vencidas primer semestre 2025



# Solicitudes vencidas vigencia 2024



# Recomendaciones y Conclusiones



La **queja** con radicado No. 2162 de 31/10/2025, presentada con ocasión de la visita pedagógica realizada el 25 de octubre de 2025, por parte de una Institución Educativa, debe garantizarse una respuesta, al corte de este informe no tiene terminación en el aplicativo IRIS, por tanto se recomienda a la Entidad adelantar las acciones administrativas necesarias orientadas:

- ✓ Fortalecer los controles internos, la claridad normativa y la estandarización de los procedimientos asociados a la prestación de servicios y atención al ciudadano, especialmente en actividades de carácter educativo y pedagógico.
- ✓ Revisar y ajustar los lineamientos institucionales relacionados con la información, socialización y aplicación de tarifas, aportes o contribuciones, garantizando su legalidad, transparencia y divulgación oportuna, con el fin de prevenir interpretaciones discretionales, asegurar un trato adecuado a los usuarios y mitigar riesgos administrativos, disciplinarios y reputacionales para la Entidad.



# Conclusiones

- ✓ Se identificó la existencia de cuatro (4) solicitudes en estado “contestado sin soporte de entrega” registrada en el sistema de información de correspondencia IRIS, evidenciando que no se ha culminado la totalidad del proceso de descargue y cierre definitivo en el sistema.
- ✓ Existen 10 solicitudes vigencia 2024, ocho (8) solicitudes en el primer semestre 2025 y en el segundo semestre 81 solicitudes vigencia 2025 de peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) sin trámite de respuesta, así como sin el correspondiente descargue y cierre en el sistema de información de correspondencia IRIS, situación que refleja debilidades en los mecanismos de seguimiento a los tiempos legales y en la gestión integral del trámite.
- ✓ Persisten falencias en la oportunidad de las respuestas a las solicitudes que ingresan a la entidad, lo cual evidencia debilidades en los controles de seguimiento a los tiempos establecidos y en la gestión del trámite.

# Recomendaciones

1. Adelantar de manera inmediata la gestión y cierre de las PQRSD que se encuentran en estado vencido, bajo el liderazgo y responsabilidad directa de cada subdirector(a), garantizando el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad del trámite y el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control.
2. Seguir fortaleciendo a los funcionarios en capacitación de PQRSD y en el manejo del aplicativo IRIS, con el propósito de evitar reprocesos en su operatividad.
3. Realizar gestión a las cuatro (4) solicitudes en estado “Contestado Sin Soporte de Entrega” registrada en el sistema de información de correspondencia IRIS.
4. Verificar y gestionar de manera inmediata la solicitud de QUEJA radicada en la vigencia 2025 que a la fecha no ha recibido respuesta, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos legales y la culminación efectiva del trámite, el cual se encuentra en el sistema de información correspondencia IRIS en estado de respuesta “Contestado sin soporte de entrega”.
5. Se evalué la actualización del aplicativo Sistema de Información de Correspondencia IRIS y/o la adquisición de una herramienta tecnológica de gestión documental que garantice los criterios de disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información.

**Liliana Andrea Velandia Delgado**  
Asesora Control Interno

**Elaboró:**

**Heydy Estepa Jimenez**  
Profesional – CPS

**Fecha de elaboración:**  
24/12/2025



Km 7 Vía Camino Ganadero, Parque Las Malocas



(57) (8) 683 08 48 Soporte Estampilla 322 898 96



55  
[www.turismometa.gov.co](http://www.turismometa.gov.co)



[admin@turismometa.gov.co](mailto:admin@turismometa.gov.co)