



INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS INSTITUTO DE TURISMO DEL META

LEY 1474 DE 2011
ARTICULO 76

PERIODO ENERO – JUNIO
2015

OFICINA CONTROL INTERNO
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
2015



FUNDAMENTO LEGAL:

La oficina de control interno en desarrollo del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” presenta el informe del primer semestre del 2014, sobre el proceso “atención al ciudadano” **quejas, sugerencias y reclamos**, cuya finalidad es gestionar la relación entre los usuarios, ciudadanos y el Instituto de Turismo del Mea garantizando una oportuna, confiable y clara respuesta en atención a sus requerimientos

ASPECTOS GENERALES

Por manual de funciones aprobado mediante resolución No 394 del 24 de noviembre de 2008, la función de recibir peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones, le corresponde a la secretaria grado 07 código 440

Se constató y existe un link en la página web del Instituto de Turismo sobre Quejas y Reclamos.

Se cuenta con la ventanilla única de atención al ciudadano ubicada de manera estratégica en el parque malocas, a la entrada principal de la sede donde opera las oficinas del Instituto de Turismo del Meta, se cuenta con un espacio amplio, ordenado y de fácil acceso, la secretaria quien ejerce la función de atención PQRs se ha capacitado en servicio al ciudadano. En esta sede existe un buzón ubicado en sala de espera junto a la ventanilla única

EJECUCION DE LA GESTION

La secretaria que ejerce las funciones de atención al ciudadano, lleva un registro control consolidado de todos los derechos de petición y una estadística de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En el registro control de derechos de petición incluye la fecha de vencimiento y la fecha de respuesta al peticionario.

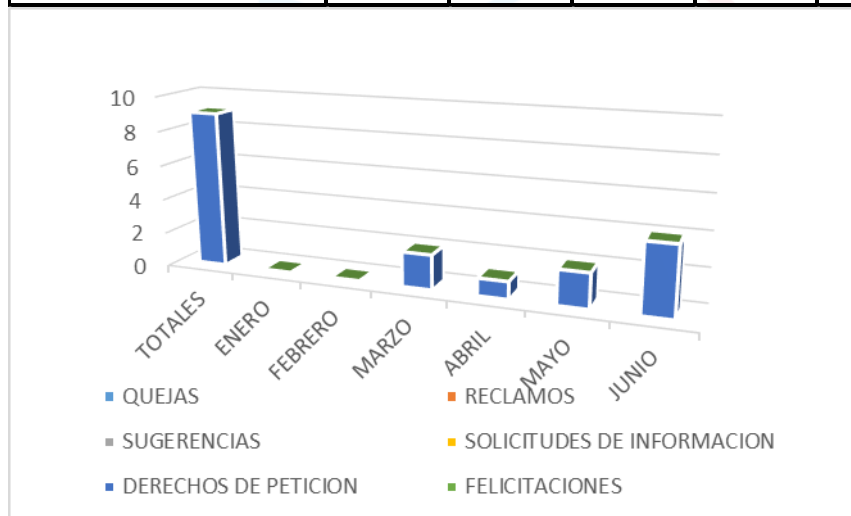
Todo tipo de requerimiento es radicado en recepción, todos los requerimientos son entregados a la dirección para que desde allí se haga el correspondiente reparto .

La secretaria de Dirección conserva archivo de los oficios originales de los derechos de petición con sus respectivas respuestas, donde estas últimas fueron contestadas dentro de los términos que establece la Ley



En el cuadro control encontramos la siguiente información

ATENCIÓN AL CIUDADANO							
ESTADÍSTICA PRIMER SEMESTRE 2015							
NOMBRE /MES	TOTALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITUDES DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0
DERECHOS DE PETICION	9	0	0	2	1	2	4
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTALES	9	0	0	2	1	2	4



FORTALEZAS

Existe línea gratuita de atención al ciudadano.

Esta creado el link en la página web del Instituto de Turismo del Meta sobre quejas y reclamos

Las funciones de atención al ciudadano, quejas, sugerencias y reclamos están establecidas en el manual de funciones y bajo la responsabilidad de un funcionario de planta,

DEBILIDADES

No se tiene establecido tiempos de respuesta entre quien tiene la información y debe proferir la respuesta y el término de vencimiento de la petición.



RECOMENDACIÓN

1. Expedir una circular de la dirección para que se fije en cartelera, donde se indique a los ciudadanos y usuarios que toda queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y solicitud de información, se debe radicar en la recepción, en la página web del Instituto o en el buzón de sugerencias.
2. Se recomienda aplicar encuestas a los peticionarios o ciudadanos que hicieron solicitudes, midiendo la satisfacción con el servicio.
3. Se deben crear mecanismos para el mejoramiento de atención al ciudadano, según el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
4. Diseñar y aplicar una encuesta, para determinar qué porcentaje de la población de Villavicencio conoce o sabe que el parque malocas está abierto al público indicando los días y horario y si los mismos saben que contenidos ofrece el parque y que otros servicios tienen el Instituto, esta encuesta puede ser aplicada vía telefónica o por escrito.
5. Se instale buzón de sugerencias en la sede del centro donde se tiene ubicado el archivo y otro en la portería al ingresar al parque malocas
6. Prestar atención a los ciudadanos con calidez, amabilidad, respuestas oportunas, de fondo y coherentes con lo solicitado.
7. Establecer tiempos de respuesta con un tiempo no mayor a 5 días previos al vencimiento y designar un funcionario para que haga una revisión previa de la respuesta.
8. Toda respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos debe allegarse vía correo interno al funcionario de planta responsable de ejercer las funciones de PQRs, para que allí se alimente el cuadro control de PQRs y disponga del respectivo soporte.

LUZ STELLA MANRIQUE M
Jefe Oficina Control Interno



Villavicencio, 31 de JULIO de 2015

Doctora
MARIA LUISA PARRA MORA
Directora

Ref: **INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE 2015**

En cumplimiento con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, allego el informe de la referencia

Agradezco su atención,

LUZ STELLA MANRIQUE M
Oficina de Control Interno

CC Subdirección Administrativa y Financiera.
Secretaria Grado 07