



Meta
Somos la ruta natural

2022

*Primer informe semestral
De seguimiento a la gestión de
Las peticiones, quejas, reclamos
Y denuncias*

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.

Este seguimiento se realiza con el fin de adelantar las acciones correctivas que sean necesarias en busca de fortalecer su gestión, con actividades que contribuyan a la mejora continua.

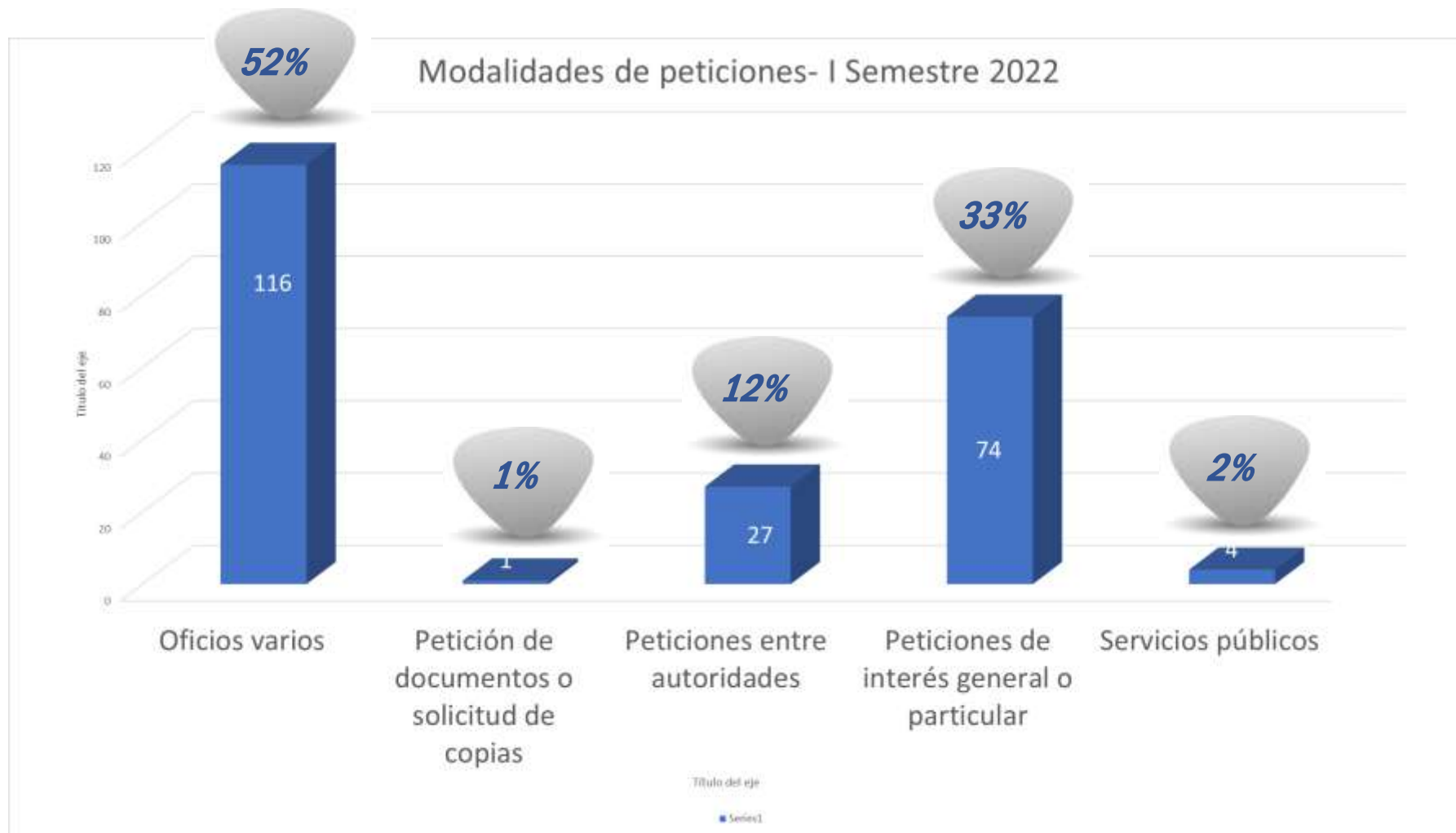


Modalidad de petición

Periodo de medición:

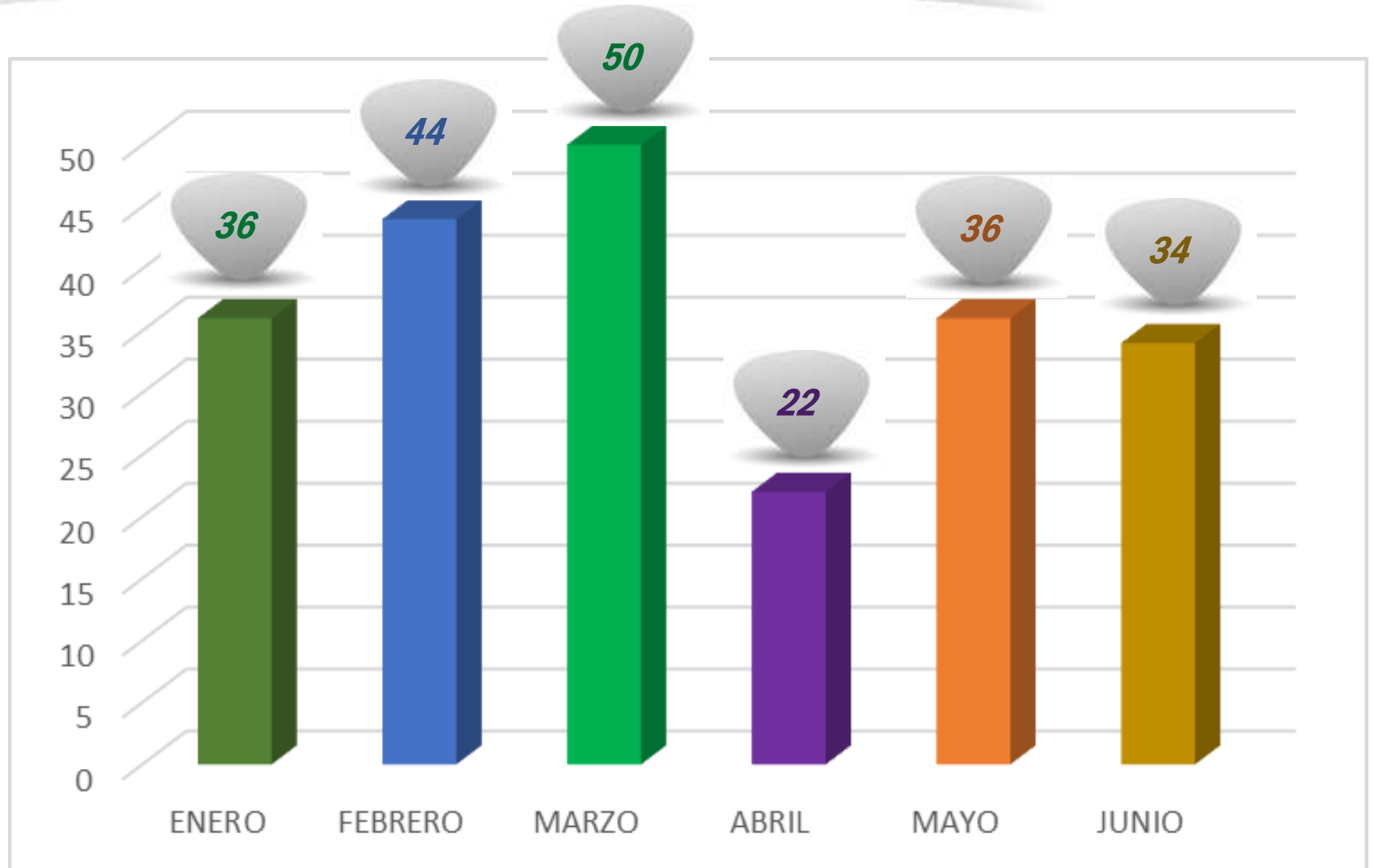
01/01/2022

al 30/06/2022



Comportamiento de PQRSD por mes

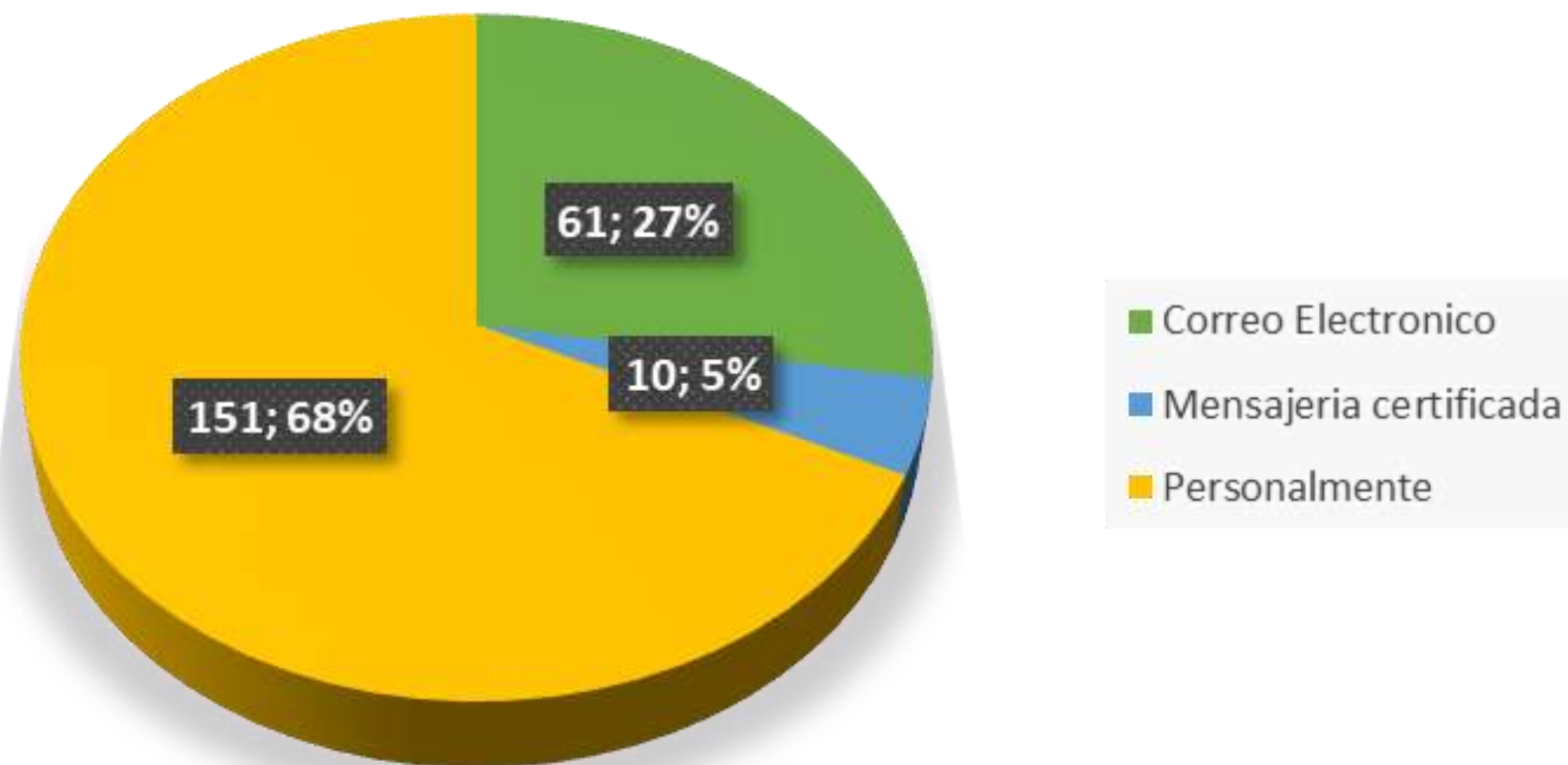
Para el mes de marzo se presenta el mayor número de solicitudes radicadas por la ciudadanía (50) con un porcentaje del 23% y en el mes de abril se visualiza la menor frecuencia de solicitudes radicadas (22) con un porcentaje del 10% como se evidencia en la siguiente grafica.



Recepción de PQRSD por canales de atención

Canales de atención

Podemos evidenciar que de acuerdo con los canales de atención establecidos por el Instituto de Turismo del Meta, el canal de mayor recepción fue de manera **personalmente** con 151 (68%) solicitudes, el canal **correo electrónico** 61 (27%) solicitudes y el canal **mensajería certificada** 10 (5%) solicitudes de la recepción de peticiones para el primer semestre.

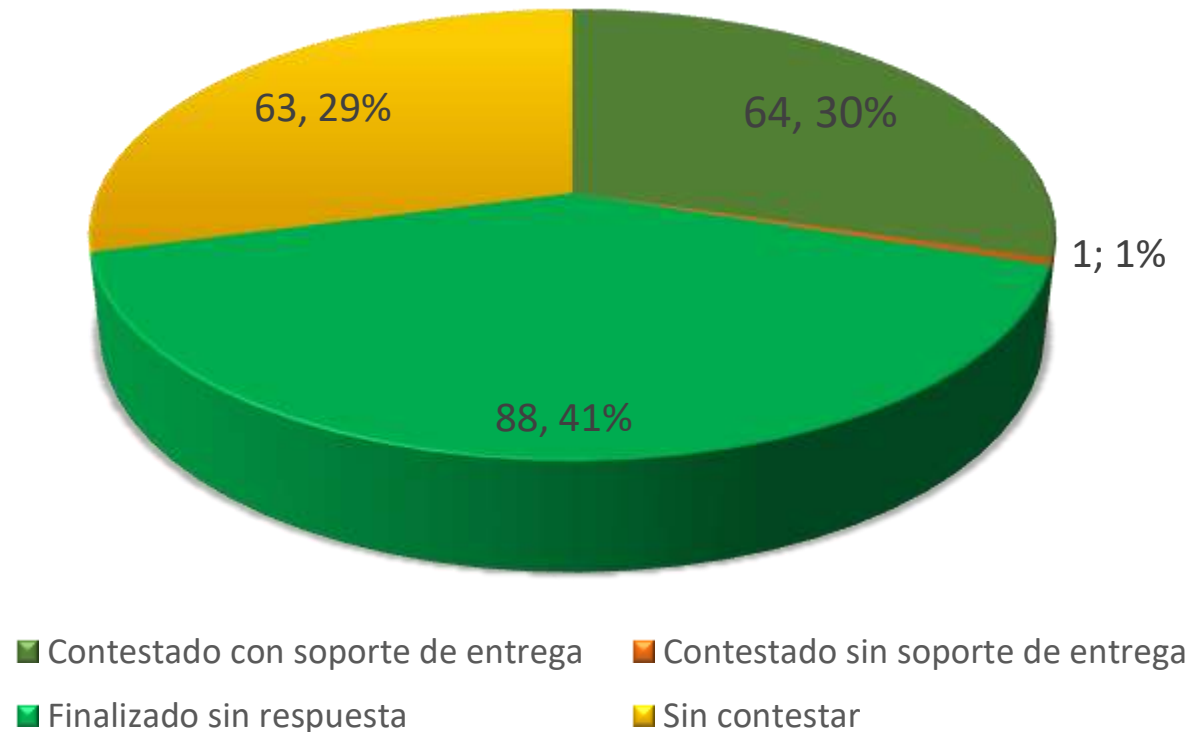


PQRSD por modalidad de petición

La grafica nos determina que en los estados de respuestas la variable finalizado sin respuesta es la de mayor frecuencia con 88 peticiones para un porcentaje del 41%; y la de menor representatividad es contestado sin soporte de entrega con una (1) petición y un porcentaje del 1% .

En esta grafica no se visualizan seis (6) solicitudes con un porcentaje del 2% que aparece en el aplicativo IRIS, se envía requerimiento de información a la persona encargada del aplicativo.

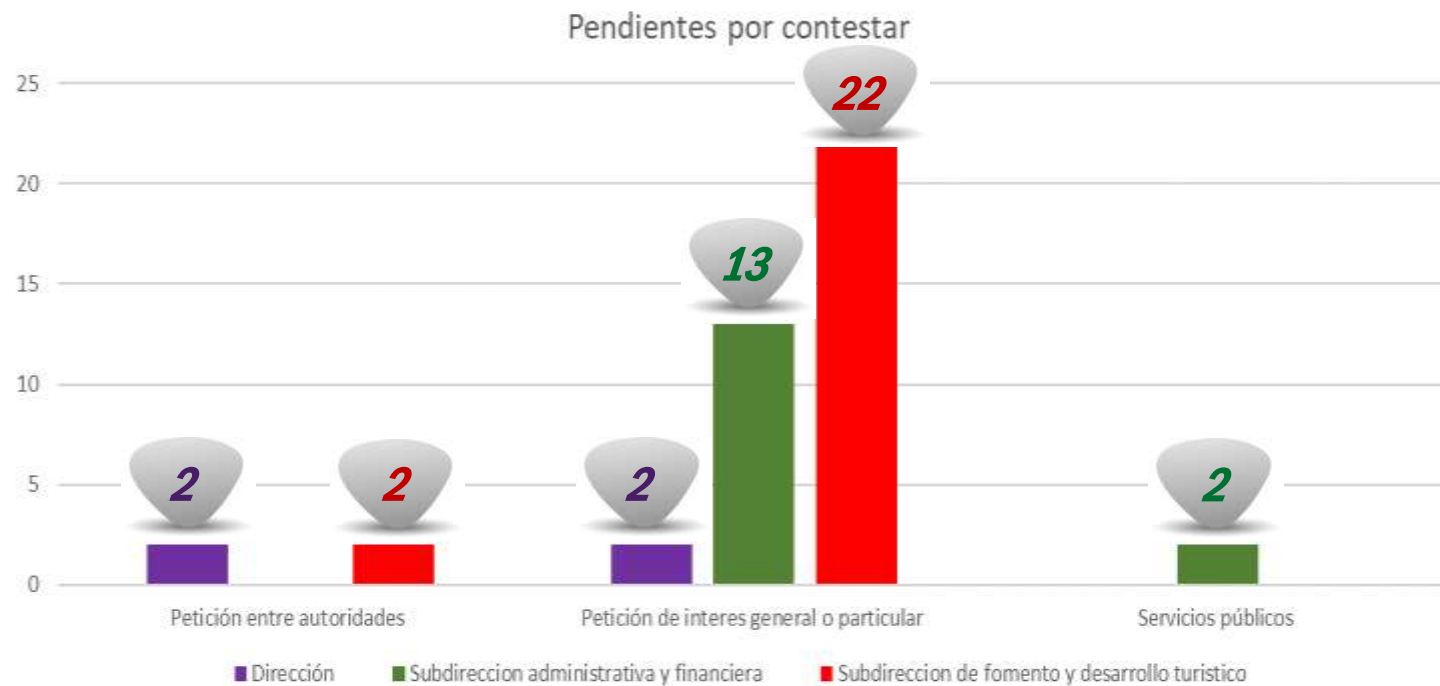
Estado de respuestas



Peticiones sin contestar por área

Se puede concluir que la **Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico**, es el área que más presenta peticiones por resolver con un total de 24 peticiones, las cuales le generan un porcentaje de incumplimiento del 38 %, la **Subdirección Administrativa y Financiera** tiene 15 peticiones con un porcentaje del 24% y el área que menos tiene es la **Dirección** con cuatro (4) peticiones y con un porcentaje del 6% para un total.

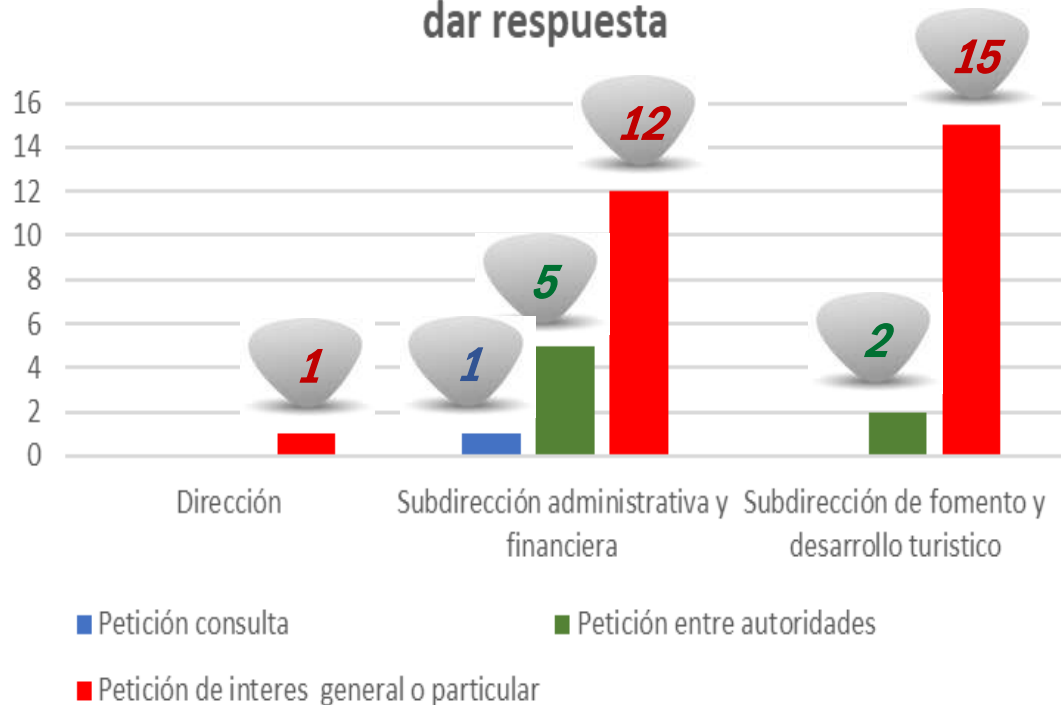
En la modalidad de petición de **OFICIOS VARIOS**, se dio respuesta a **20** solicitudes para un porcentaje de un 32% en el mes de julio de la presente vigencia.



Seguimientos realizados por Control Interno

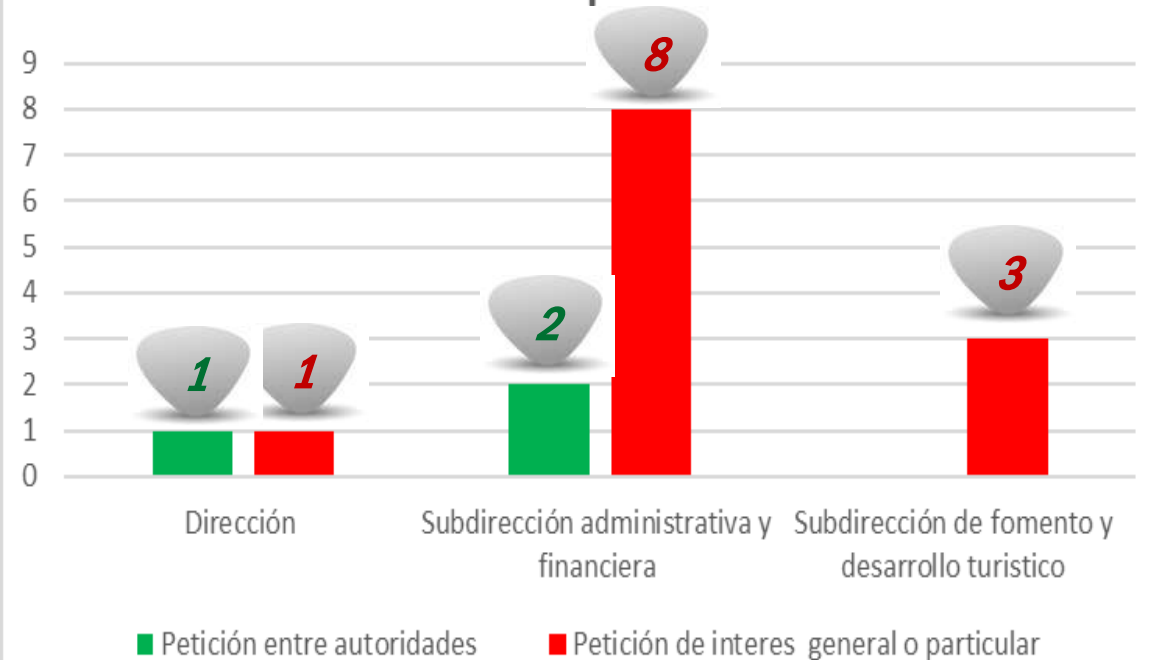
vigencia 2022

Pendientes modalidad de petición por áreas por dar respuesta



01 de enero de 2022 al 28 de febrero de 2022

Pendientes modalidad de petición por áreas por dar respuesta



01 de marzo de 2022 al 31 de marzo de 2022

Conclusiones y recomendaciones

La oficina de control interno a través de las revisiones y los seguimientos periódicos a las PQRSD ha contribuido de forma directa en la disminución de los tiempos de respuestas a las peticiones anteriores, sin embargo, se generan las siguientes recomendaciones:

- 1 Fortalecer los procesos de capacitación de funcionarios para el manejo del aplicativo IRIS, con el propósito de evitar reprocesos en su operatividad.
- 2 Determinar responsable de la gestión de las PQRSD, para la entrega física y seguimiento de las respuestas para el cargue y cierre del estado de las mismas.
- 3 Generar alarmas desde el Sistema del aplicativo IRIS, con el fin de no dejar vencer los términos y fortalecer los controles de monitoreo.
- 4 Realizar gestión inmediata aquellas PQRSD, que se encuentran "sin respuesta vencida", actividad que debe ser liderada por cada líder de proceso

10/07/2022

Meta

Somos la ruta natural

Liliana Velandia Delgado
Asesora Control Interno

Elaboró:
Heydy Estepa Jiménez
Profesional (CPS)

