

# SEGUNDO INFORME SEMESTRAL GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS 2023

**Instituto de  
Turismo del Meta**

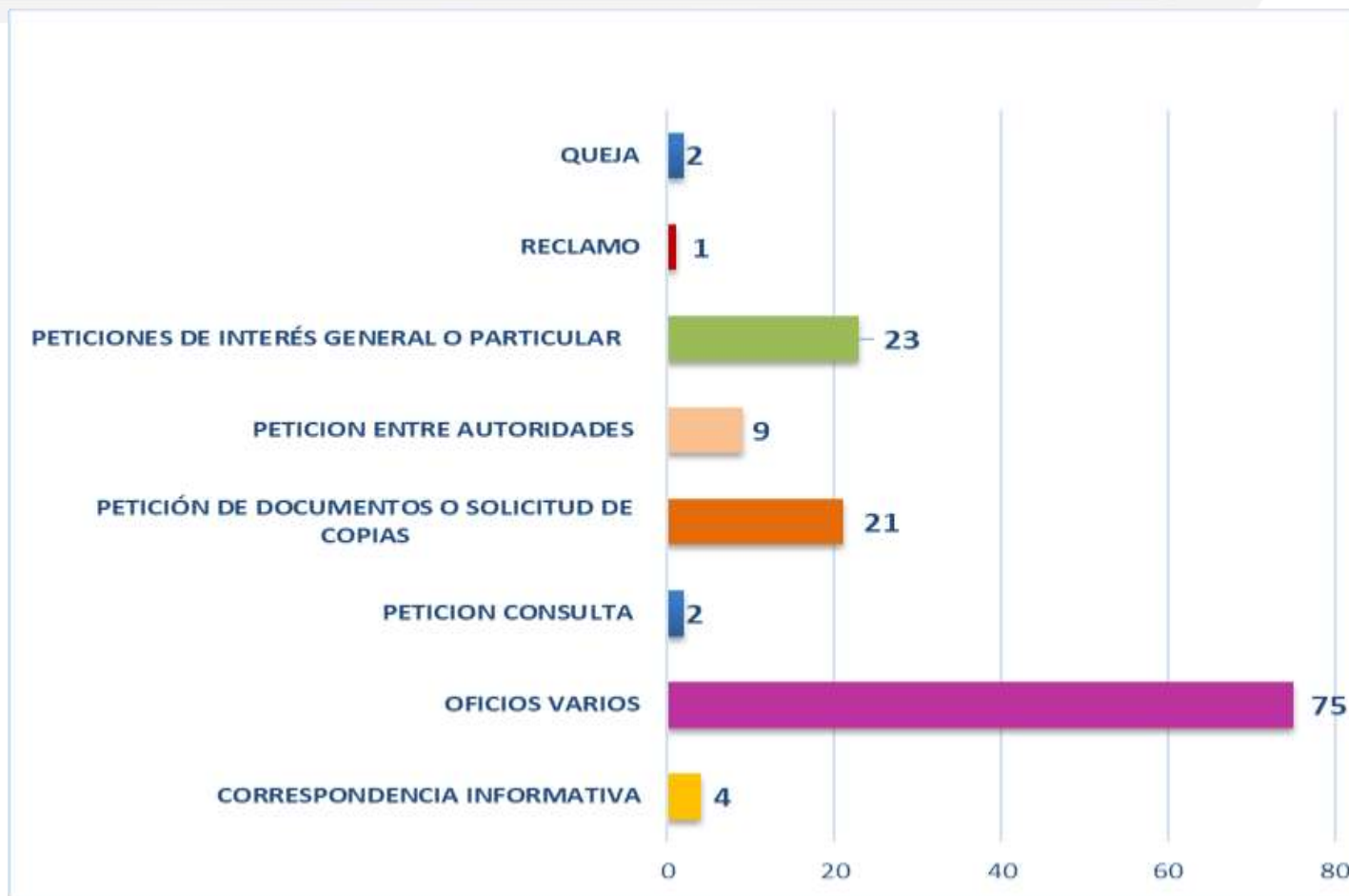
# Modalidades de petición

Solicitudes  
Radicadas

# 137

Periodo de medición:  
01 / 07 / 2023  
a | 26 / 12 / 2023

Fuente de información:  
Aplicativo IRIS



[turismo\\_meta\\_](#) [@InstitutoDeTurismoMeta](#) [@Turismo del Meta](#)



SC-2000717

## USO DE CANALES DE ATENCIÓN



Correo electrónico

4



Mensajería certificada

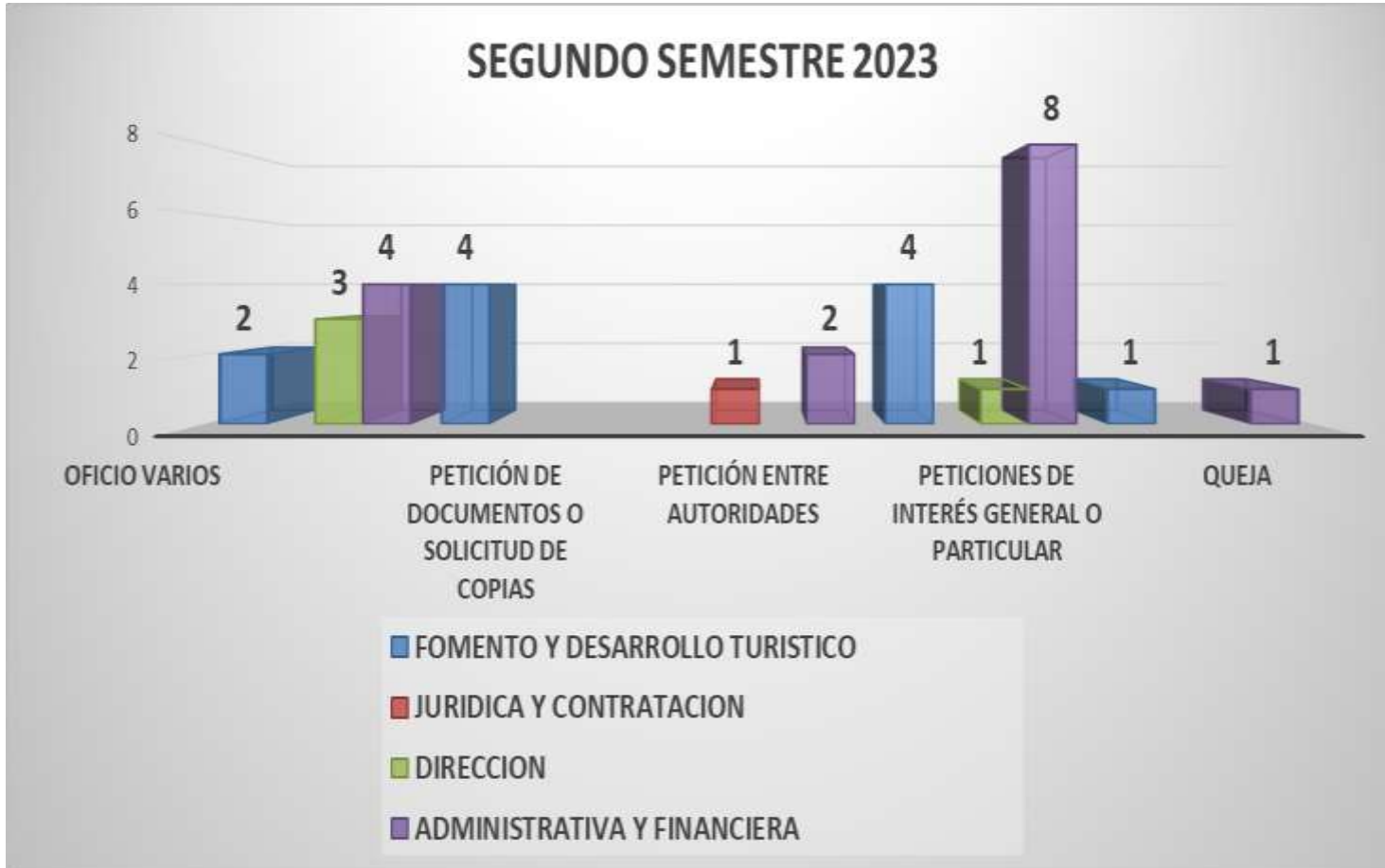
1



Personal

132

# SOLICITUDES SIN DAR RESPUESTAS POR AREAS



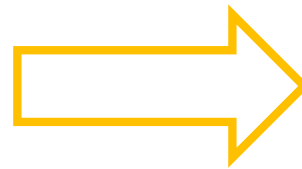
La Subdirección Administrativa y Financiera, es el área que más presenta peticiones por resolver con un total de **(14)** peticiones, las cuales le generan un porcentaje de incumplimiento del **47%**, la Subdirección de fomento y desarrollo turístico tiene **(11)** peticiones con un porcentaje del **37%**, la Dirección tiene cuatro **(4)** peticiones con un porcentaje del **13%** y el área que menos tiene es Jurídica y contratación con una **(1)** petición y con un porcentaje del **3%**.

# Pendientes por dar respuesta por semestre 2023

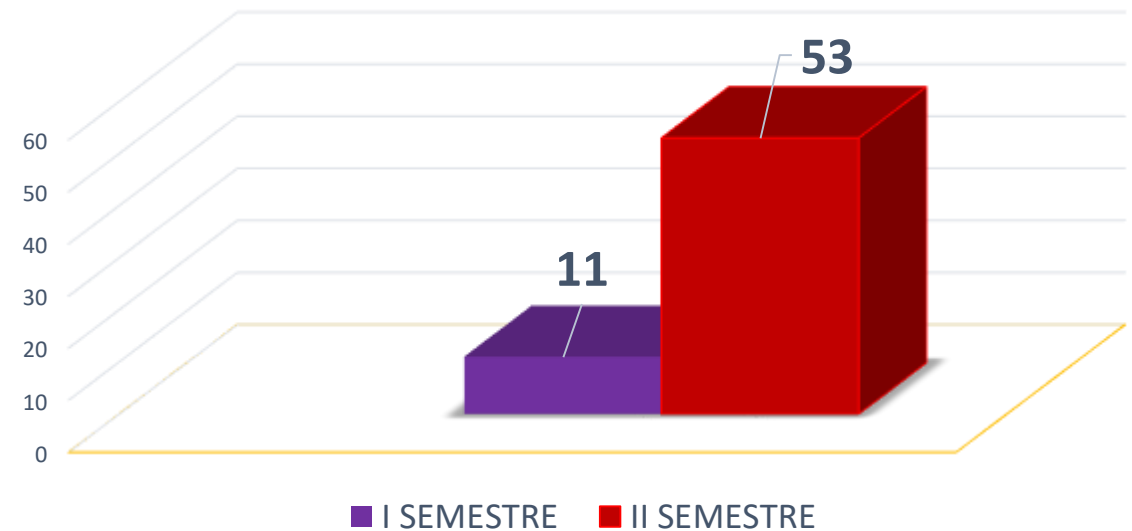


Total de solicitudes vencidas

64



## I Semestre Vs II Semestre con vencimiento



[turismo\\_meta\\_](#) [@InstitutoDeTurismoMeta](#) [@Turismo del Meta](#)



SC-2000717

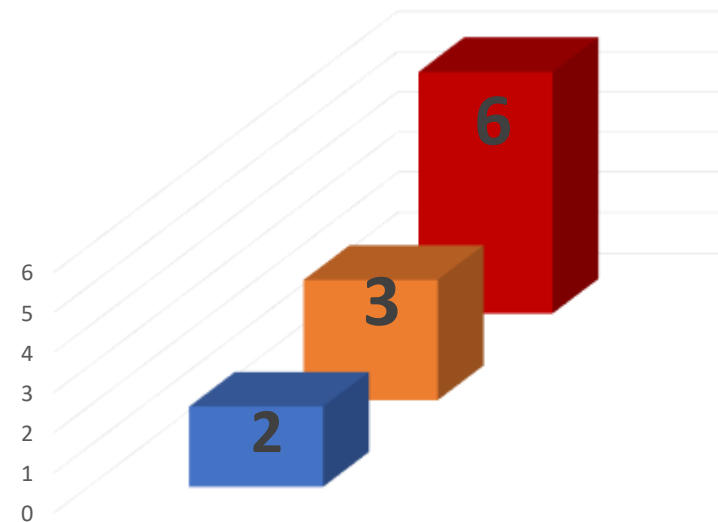
Pendiente por dar respuesta primer semestre 2023

Vencidas

11



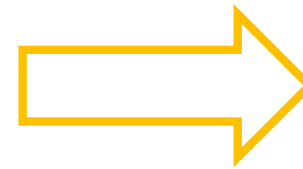
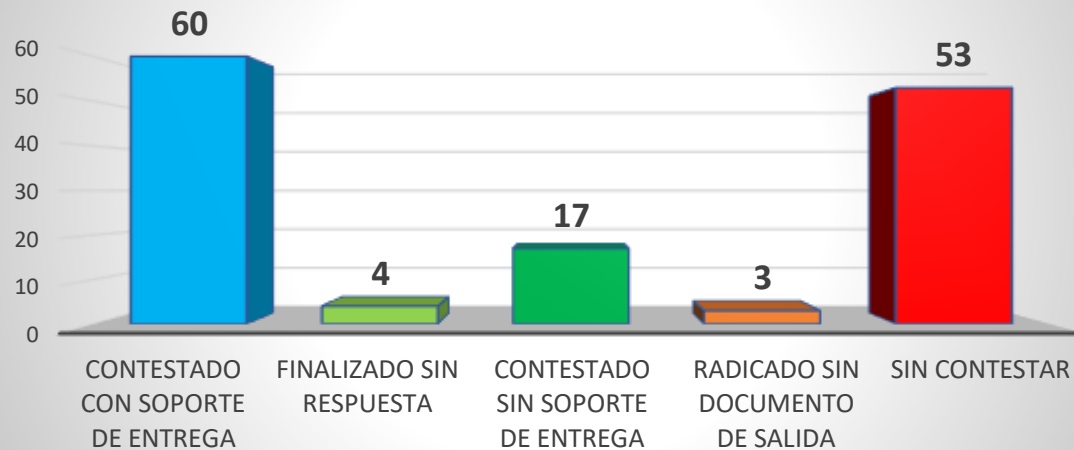
Solicitudes vencidas



- FOMENTO Y DESARROLLO TURISTICO
- DIRECCION
- ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

## ESTADO DE RESPUESTAS DE PQRS

### II SEMESTRE 2023



“contestado con soportes de entrega” es la de mayor frecuencia con 60 peticiones; y la de menor representatividad es “Radicado sin documento de salida” tres (3).

# CONCLUSIONES



Teniendo en cuenta los resultados del presente informe con respecto al semestre anterior, se visualiza que aún se encuentran solicitudes pendientes por dar respuesta, lo cual genera una **ALERTA**, la cual ya fue informada a cada uno de los procesos y mediante la misma se recomienda realizar el cierre oportuno a las dos (2) quejas y un (1) reclamo que se encuentran sin dar respuesta.





# RECOMENDACIONES

- ✓ Dar trámite a las solicitudes que se encuentran VENCIDAS con respecto a la fecha de corte.
- ✓ Se solicita a los funcionarios dar aplicabilidad a la normativa vigente (Ley 1755 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014).
- ✓ Promover y fortalecer campañas para sensibilizar y capacitar a los funcionarios sobre la importancia de implementar el procedimiento para la gestión PQRSD GAF-P-02 y en el manejo del aplicativo IRIS periódicamente.
- ✓ Realizar seguimientos constantes a cada uno de los procesos sobre los PQRSD para que se garantice la oportunidad de las respuestas.



**Liliana Velandia Delgado**  
**Asesora Control Interno**

**Elaboró:**  
**Heydy Estepa Jiménez**  
**Profesional (CPS)**

**Fecha de elaboración:**  
**26/12/2023**

 turismo\_meta\_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



SC-2000717