



Meta
Somos la ruta natural

2022

*Segundo 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.



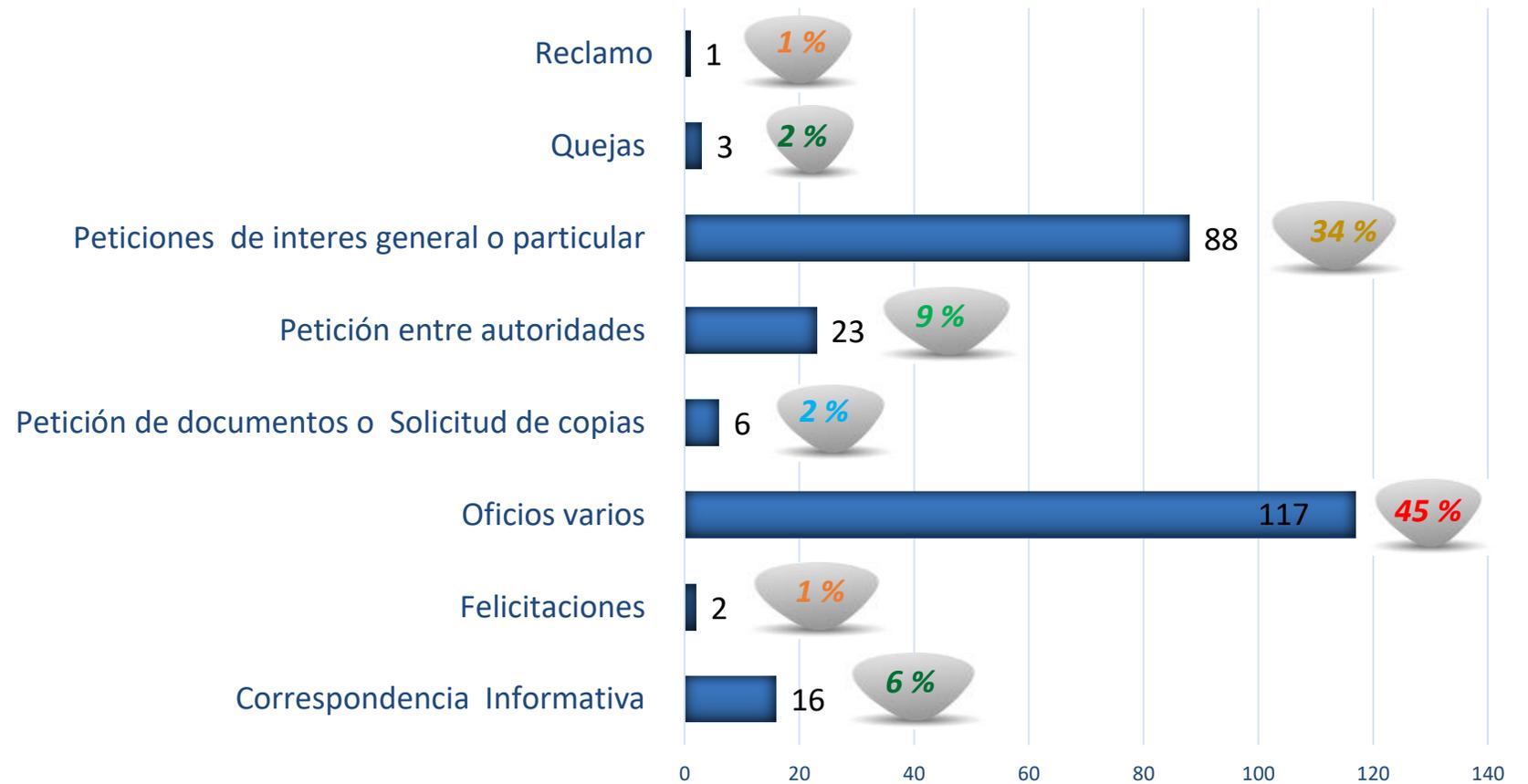
Modalidad de petición

Periodo de medición:

01/07/2022

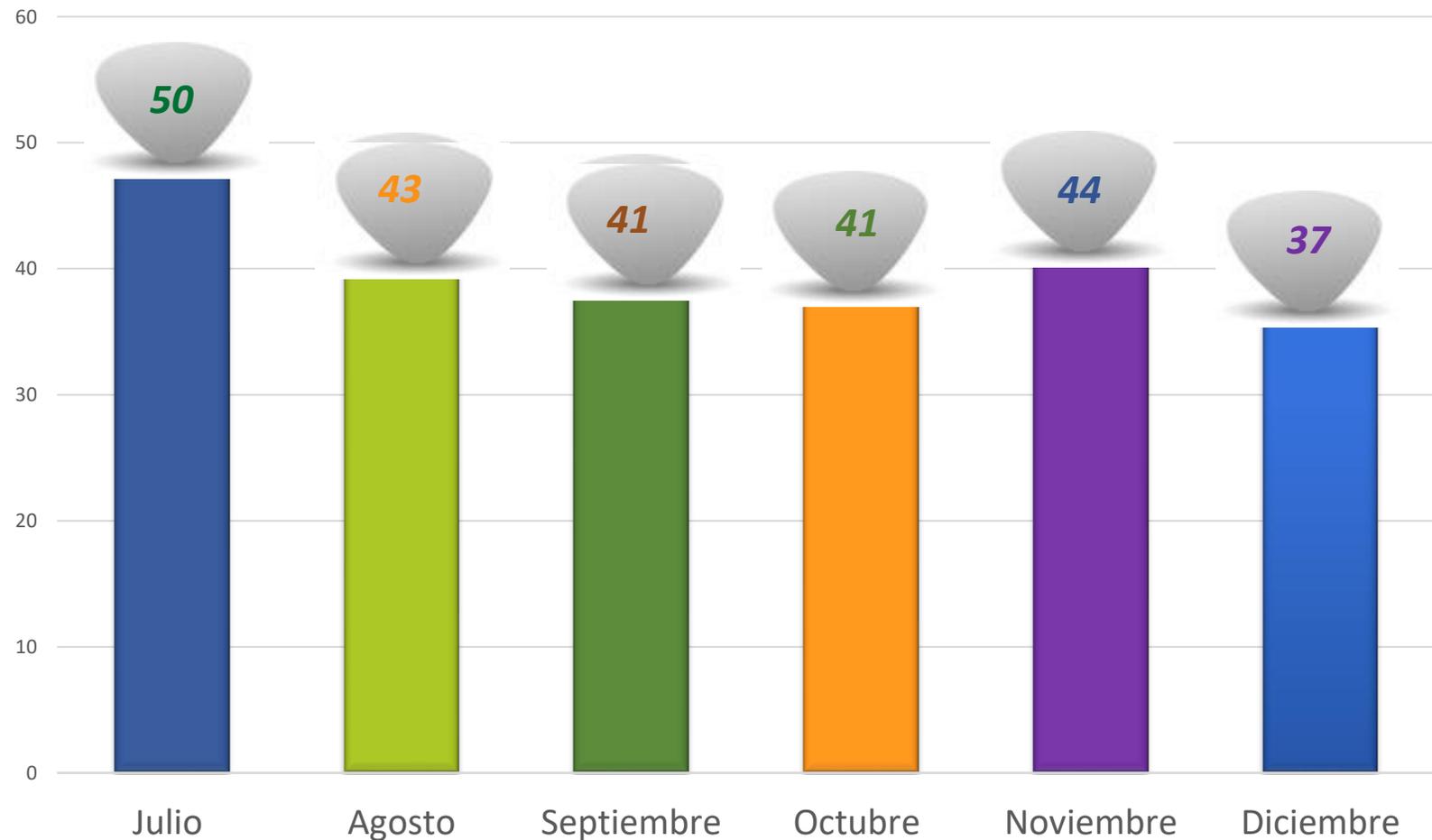
al 31/12/2022

Modalidades de peticiones - II semestre 2022



Comportamiento de PQRSD por mes

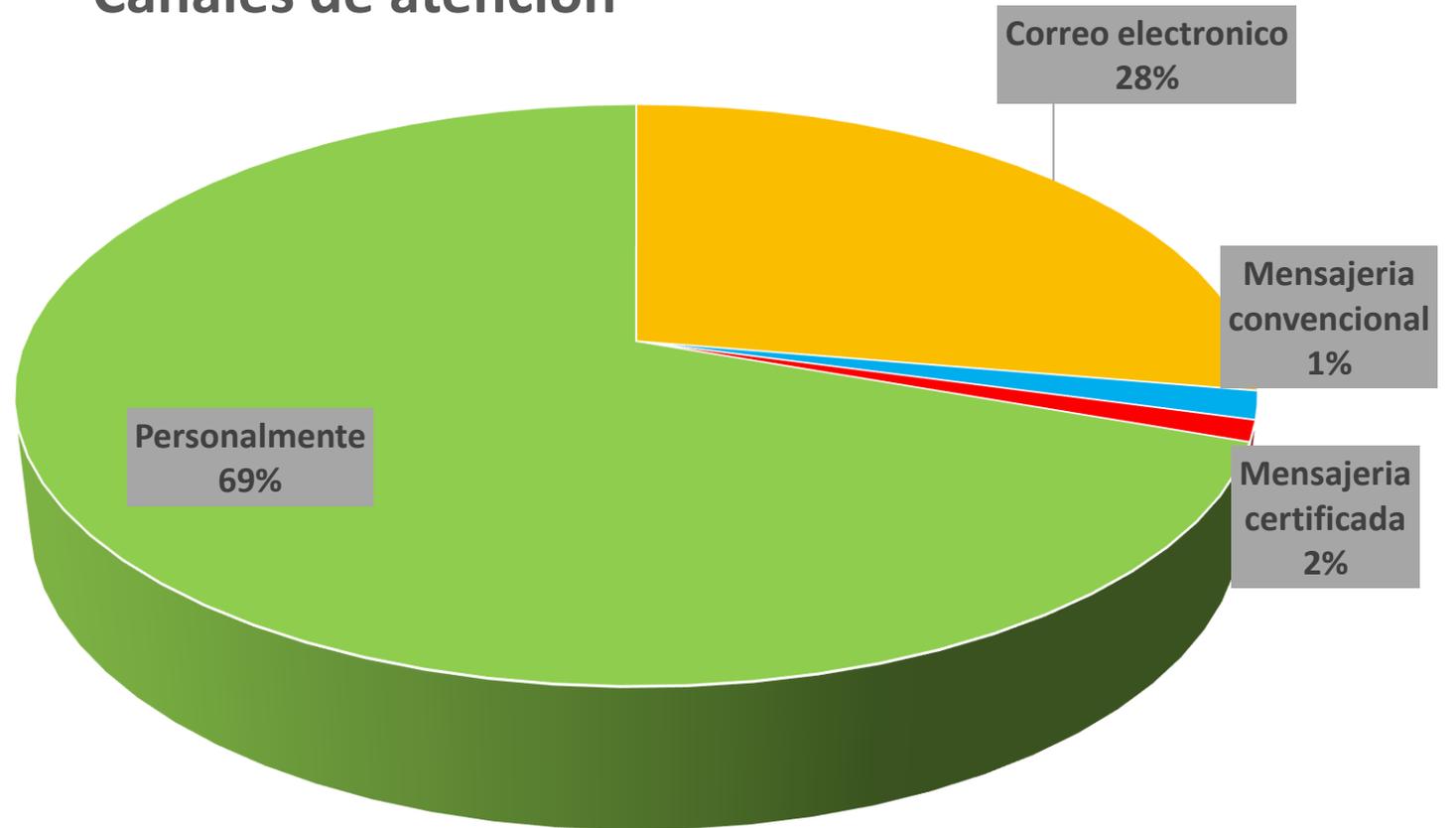
Para el mes de julio se presenta el mayor número de solicitudes radicadas por la ciudadanía (50) con un porcentaje del **19%** y en el mes de diciembre se visualiza la menor frecuencia de solicitudes radicadas (37) con un porcentaje del **14%** como se evidencia en la siguiente grafica.



Recepción de PQRSD por 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 178 (69%) solicitudes, el canal **correo electrónico** 71 (28%) solicitudes, canal **mensajería certificada** 4 (2%) y mensajería convencional 3 (1%) de solicitudes de la recepción de peticiones para el segundo semestre.

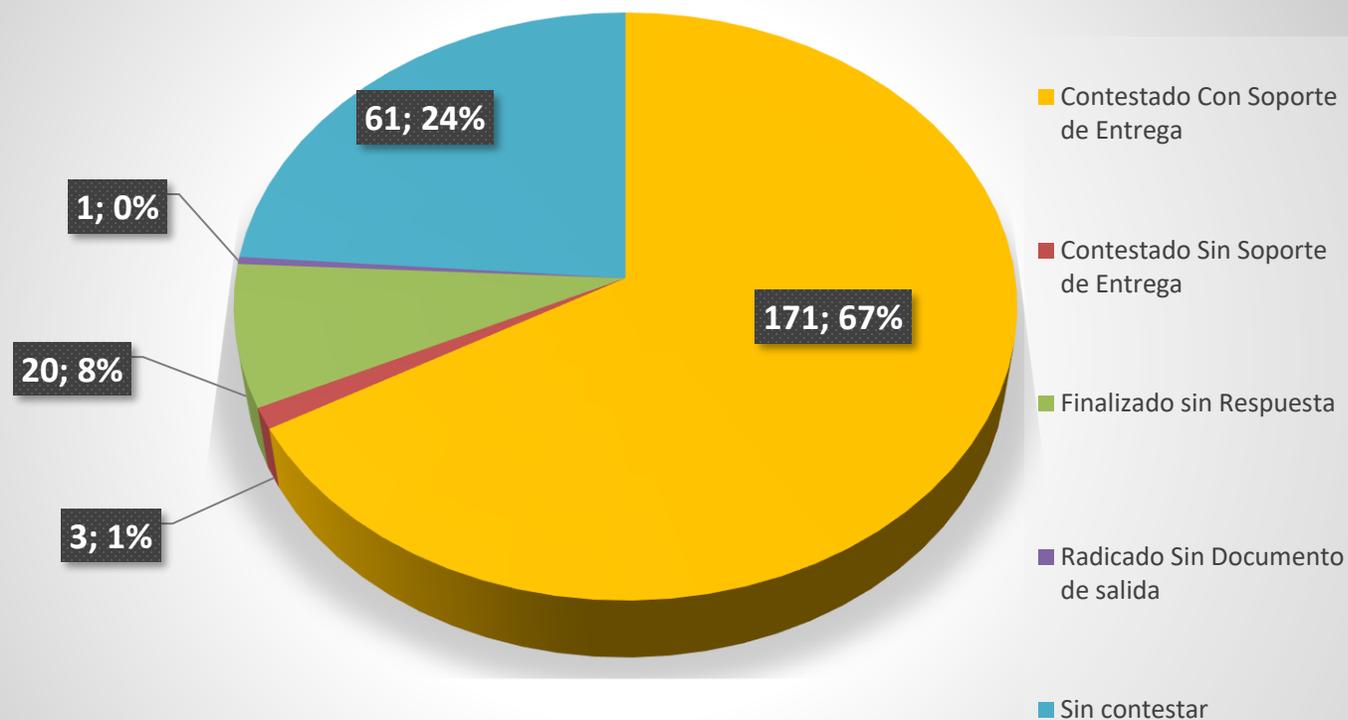
Canales de atención



PQRSD por modalidad de petición

La grafica nos determina que en los estados de respuestas la variable contestado con soporte de entrega es la de mayor frecuencia con (171) peticiones para un porcentaje del 67%; y la de menor representatividad es radicado sin documento de salida con una (1) petición y un porcentaje del 0% .

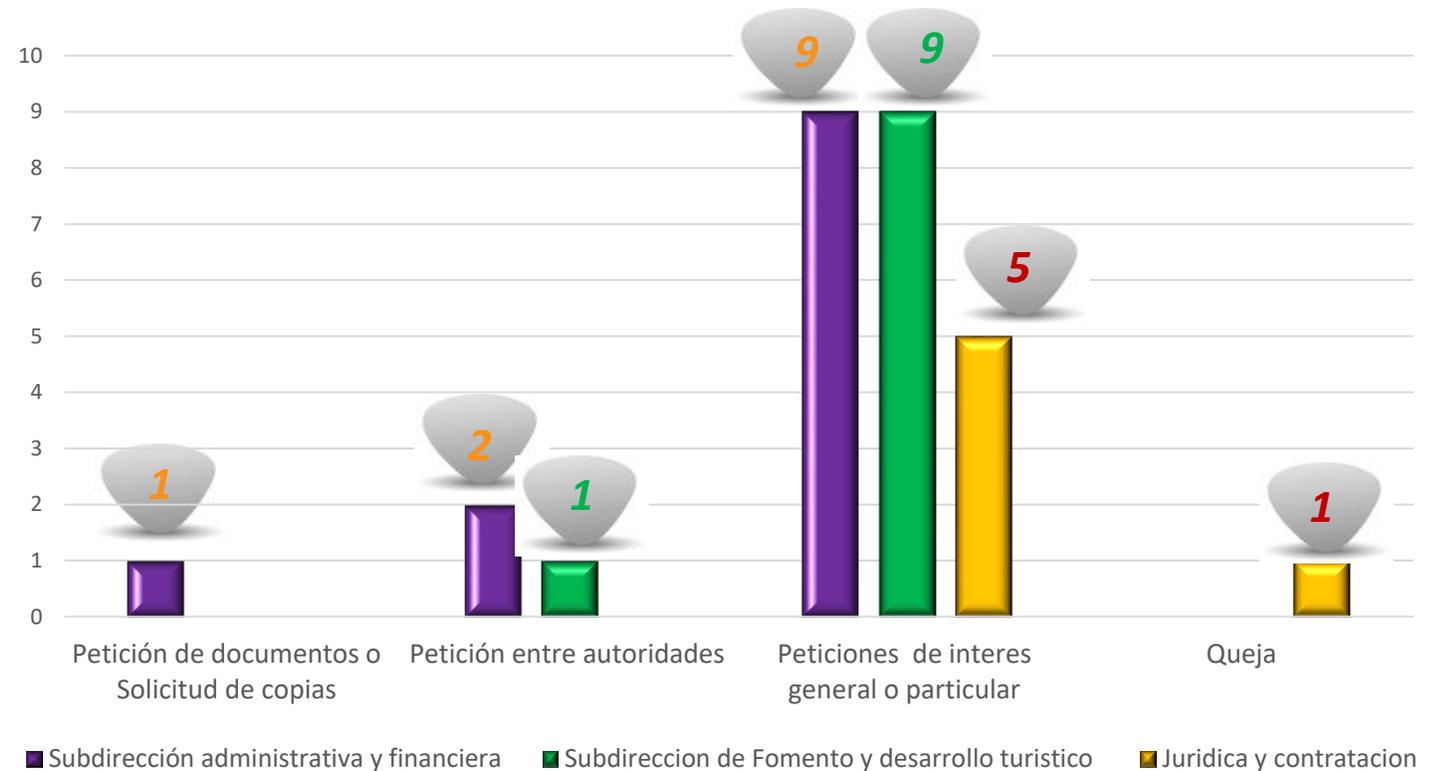
Estado de respuestas



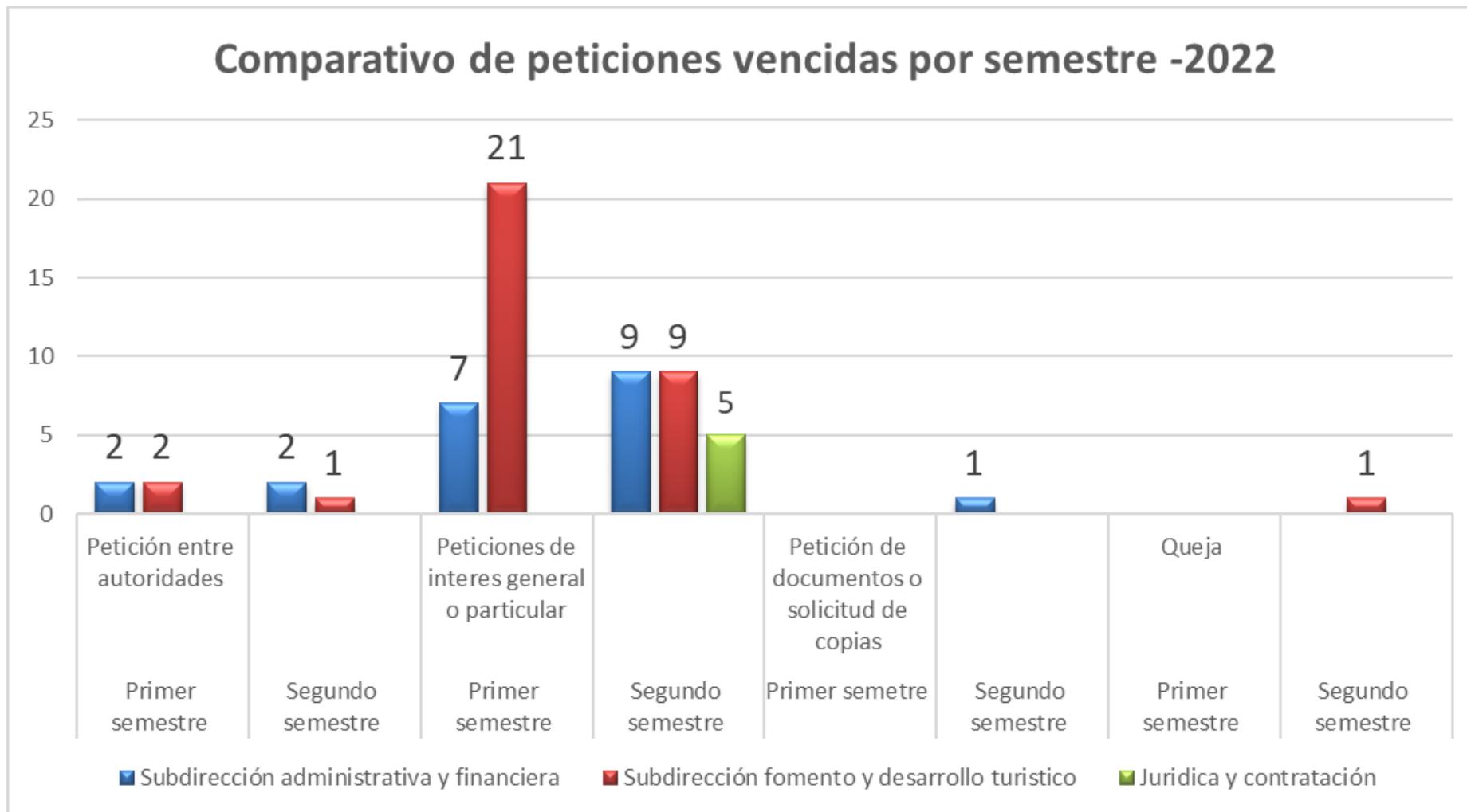
Peticiones sin contestar por área

Se puede concluir que la **Subdirección Administrativa y Financiera**, es el área que más presenta peticiones por resolver con un total de (12) peticiones, las cuales le generan un porcentaje de incumplimiento del 43%, la **Subdirección de fomento y desarrollo turístico** tiene (10) peticiones con un porcentaje del 36% y el área que menos tiene es **Jurídica y contratación** con seis (6) peticiones y con un porcentaje del 21%.

Pendientes por contestar II semestre 2022



Comparativo pendientes por dar respuesta por semestre vigencia 2022



Conclusiones y recomendaciones

La oficina de control interno a través de las revisiones y los seguimientos periódicos a las PQRSD en las diferentes áreas ha contribuido de forma directa en la disminución de los tiempos de respuestas a las peticiones, demostrando compromiso de parte de los funcionarios, generando resultados positivos en el segundo semestre vigencia 2022, como se puede ver en las graficas anteriores sin embargo, se generan las siguientes recomendaciones:

1

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.

2

Seguir generando alarmas desde el Sistema del aplicativo IRIS, con el fin de no dejar vencer los términos y fortalecer los controles de monitoreo.

3

Realizar gestión inmediata aquellas PQRSD, que se encuentran "sin respuesta vencida", actividad que debe ser liderada por cada líder de proceso.

10/01/2023

Meta

Somos la ruta natural

Liliana Velandia Delgado
Asesora Control Interno

Elaboró:
Heydy Estepa Jiménez
Profesional (CPS)

