



**Meta**  
*Somos la ruta natural*

# Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

## Primer Semestre 2024

01 de enero al 30 de junio 2024



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# PRESENTACIÓN

El siguiente informe, corresponde a la gestión realizada frente a las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**, radicadas ante el Instituto de Turismo del Meta, por la ciudadanía en general, dando cumplimiento a la normatividad vigente Ley 1755, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, procedimiento interno GAF-P-02-V1, con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en los tiempos de respuestas.



SC-2000717



GOBERNACIÓN DEL META

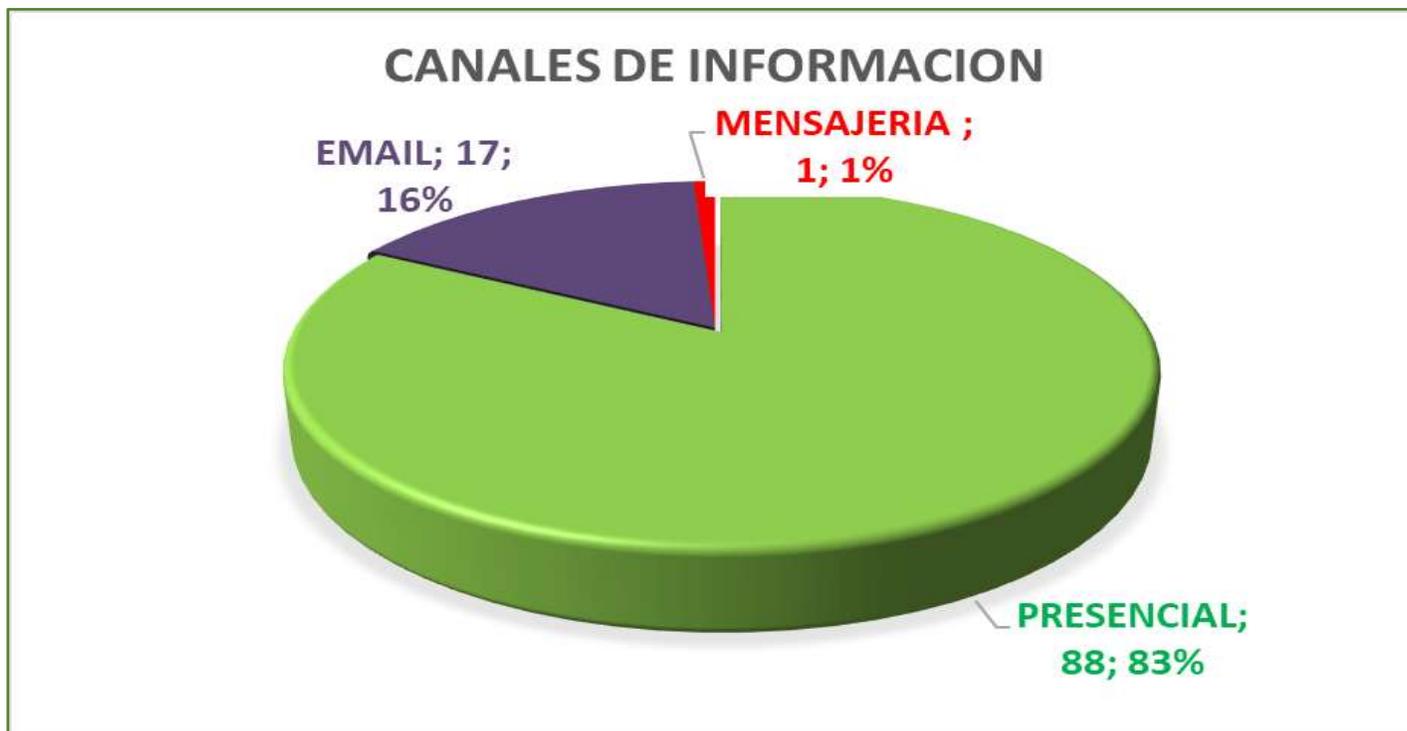
**Meta**  
Somos la ruta natural

# 1 CANALES DE INFORMACIÓN



GOBERNACIÓN DEL **META**

**Meta**  
Somos la ruta natural



Se evidencia que el canal de información más usado es **presencial** con un **83%**, **email** con el **16%** y el menos usado es el de **mensajería** con **1%**.



GOBERNACIÓN DEL **META**

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# 2

## Resultados

No. de PQRSD recibidas por asunto



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural

Correspondencia  
informativa

6

Oficios varios

63

Petición  
entre autoridades

14

Petición de documentos o  
solicitud de copias

4

Petición  
de interés general o  
particular

18

Denuncias

1

Fuente de información:  
Sistema de correspondencia  
Aplicativo IRIS –  
Ing. Tirso Sánchez

**106 PQRSD**

RECIBIDAS EN EL  
PRIMER SEMESTRE DE  
2024



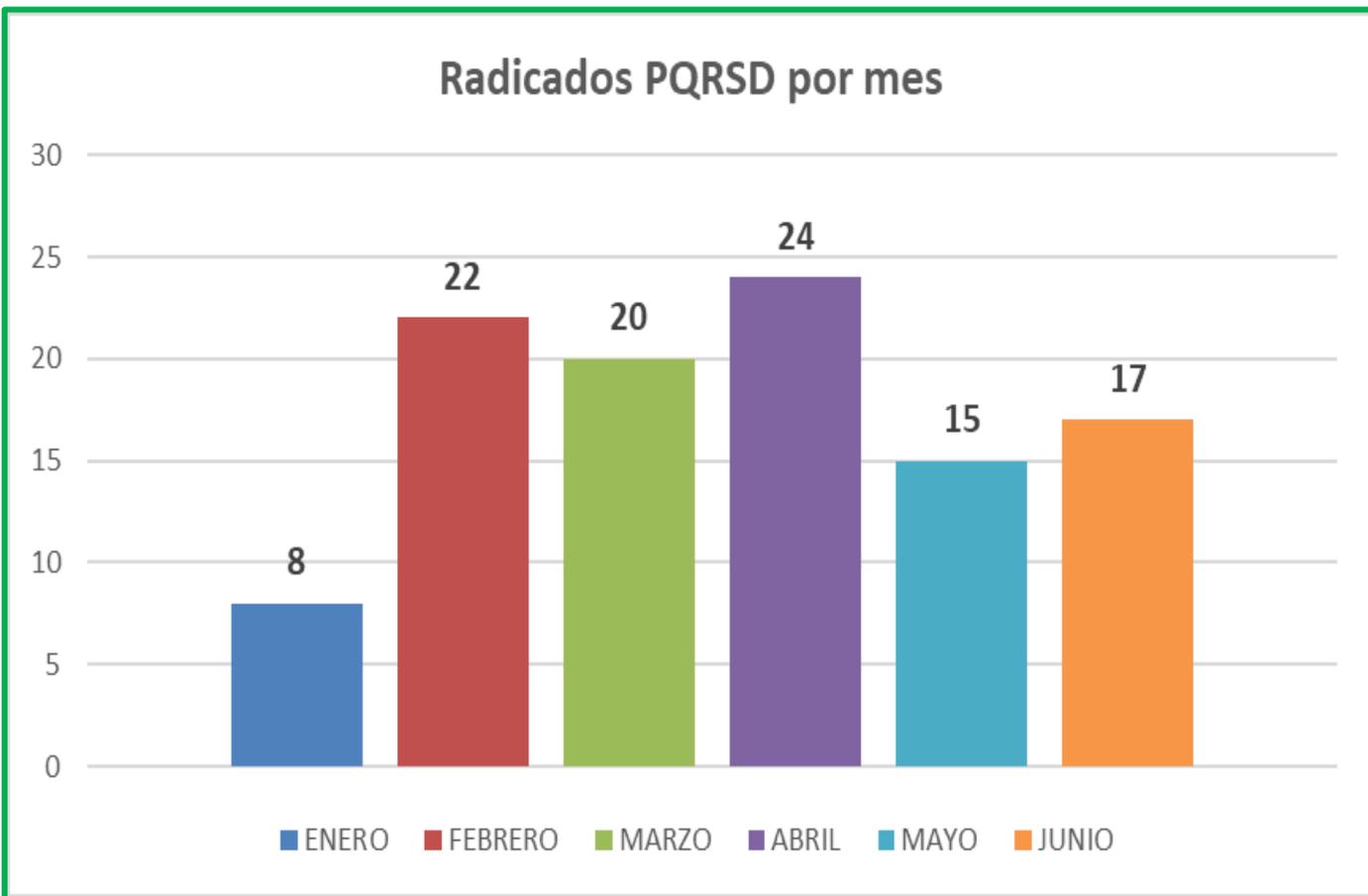
GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# No. SOLICITUDES RADICADAS PQRSD POR MES



En esta grafica se visualiza el comportamiento mensual en cada una de las modalidades de solicitudes de PQRSD, de igual manera se evidencia que en el mes de abril se recibieron 24 solicitudes, siendo el más alto en correspondencias recibidas, dentro de las cuales se encuentran (apoyo para eventos en municipios del Departamento del Meta, préstamo de instalaciones del parque de la cultura llanera MALOCAS y el Bioparque los Ocarros entre otros).



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717



# ESTADO DE SOLICITUDES PRIMER SEMESTRE 2024

Se radicaron **106** solicitudes en las cuales se evidencia que se dio de respuesta al **86%** solicitudes, quedando pendiente **14 %** sin contestar.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# 3

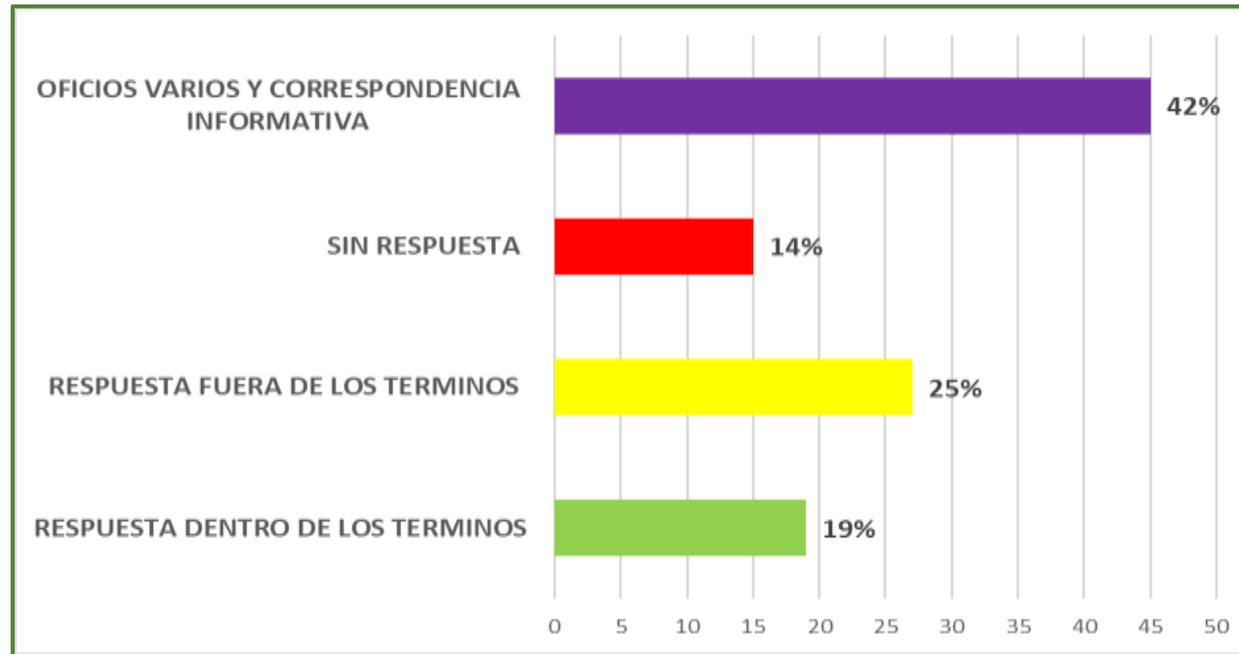
## ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESPUESTAS



GOBERNACIÓN DEL **META**

**Meta**  
Somos la ruta natural

# Estado de respuesta PQRSD



Los resultados del estado de respuesta por solicitudes de PQRSD, nos permite identificar que el 19% fueron respondidas dentro de los términos, el 25% se dio respuesta fuera de los términos, el 14% se encuentra sin dar respuesta, y el 42% corresponde a la tipología oficios varios y correspondencia informativa, que no tienen tiempo de respuesta en el aplicativo IRIS, sin embargo, se evidencio que existen solicitudes que fueron mal radicadas en la recepción y la tipología no corresponde a las dos últimas, indicando que requieren de respuesta.



GOBERNACIÓN DEL META

Meta  
Somos la ruta natural



SC-2000717



# DIRECCIÓN



El área de Dirección, se recibieron tres (3) solicitudes para el primer semestre, de las cuales se dio respuesta dentro de los términos establecidos.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



De las 32 Solicitudes de PQRSD asignadas a la subdirección administrativa y financiera, el 32% fueron contestadas dentro de los términos, el 44%, con respuesta fuera de los términos y el 24% sin dar respuesta, lo que determina que la subdirección administrativa y financiera no está respondiendo dentro de los términos de respuesta, sin embargo, existen (7) solicitudes que fueron mal radicadas en la recepción y la tipología no corresponde a las dos últimas, indicando que requieren de respuesta.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717



# SUBDIRECCIÓN DE FOMENTO Y DESARROLLO TURÍSTICO

ESTADO DE RESPUESTA



De las 60 Solicitudes de PQRSD asignadas a la subdirección de fomento y desarrollo turístico, el 42% fueron contestadas fuera de los términos, el 33%, con respuesta dentro de los términos y el 25% sin dar respuesta, evidenciando que la subdirección de fomento no está cumpliendo con los tiempos para dar respuesta. sin embargo, existen 36 solicitudes que fueron mal radicadas en la recepción y la tipología no corresponde a las dos últimas, indicando que requieren de respuesta.



# ÁREA JURÍDICA Y CONTRATACIÓN



De las 11 Solicitudes de PQRSD asignadas al área de jurídica y contratación, el 18% fueron contestadas dentro de los términos, el 55% con respuesta fuera de los términos y el 27% sin dar respuesta, lo que determina que el área no está cumpliendo con los tiempos establecidos para dar respuesta.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# SOLICITUDES VENCIDAS VIGENCIA 2023



Para la vigencia 2023, se evidencia 20 solicitudes sin dar respuesta a la fecha, de las cuales, la Subdirección Administrativa y Financiera, es el área que más presenta solicitudes vencidas con un total de (9) solicitudes, la Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico tiene ocho (08) solicitudes, la Dirección tiene dos (2) solicitudes y Jurídica y Contratación una (1) solicitud.



# CONCLUSIONES

- De acuerdo con el seguimiento realizado a las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias “PQRSD”, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024, se evidencia que persiste el incumplimiento en los tiempos de respuestas; por lo tanto, se requiere a los líderes de proceso tomar medidas correctivas, en aras de evitar posibles sanciones disciplinarias.
- Las solicitudes de PQRSD, que se radican por la ciudadanía, no se están recepcionando adecuadamente según el **procedimiento para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias “PQRSD GAF-P-02** en el sistema de correspondencia aplicativo IRIS.
- En el sistema de correspondencia aplicativo IRIS, no se está diligenciando completamente la información, lo cual no permite realizar los análisis de información de una manera eficaz.
- Se encuentran a la fecha de elaboración de este informe solicitudes sin dar respuesta 20 solicitudes vigencia 2023 y 15 solicitudes vigencia 2024.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

# RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda a cada una de las áreas, dar cumplimiento a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, teniendo en cuenta los tiempos de respuestas establecidos en el Procedimiento para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias “PQRSD GAF-P-02-V1”, lo cual permitirá medir la eficacia, eficiencia y efectividad del servicio que presta el instituto de Turismo del Meta.
- ✓ Identificar, clasificar y evaluar los diferentes tipos de solicitudes que ingresan al Instituto y registrarlo adecuadamente en el Sistema de correspondencia aplicativo IRIS.
- ✓ Capacitar de manera periódica al personal en el manejo del aplicativo IRIS.
- ✓ Fortalecer los reportes que genera el aplicativo IRIS para el análisis de la información por áreas.
- ✓ Capacitar a los funcionarios Ley 1755 de 2015, Ley 1437 de 2011, Ley 1712 de 2014 y el Procedimiento para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y denuncias “PQRSD GAF-P-02.
- ✓ Dar respuesta de manera inmediata a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que se encuentran vencidas.



GOBERNACIÓN DEL META

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717

**Liliana Andrea Velandia Delgado**  
Asesora Control Interno

**Elaboró:**

**Heydy Estepa Jimenez**  
Profesional – CPS

**Fecha de elaboración:**  
09/07/2024



GOBERNACIÓN DEL **META**

**Meta**  
Somos la ruta natural



SC-2000717



# Meta

*Somos la ruta natural*



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)