



Meta
Somos la ruta natural

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Segundo Semestre 2024

01 de julio al 31 de diciembre 2024



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 1712 de 2014, procedimiento interno GAF-P-02, con el fin de evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad en los tiempos de respuestas.



Periodo de medición:

01/ 07 / 2024

al 31 / 12 / 2024

Fuente de información:

Sistema de
correspondencia IRIS



258

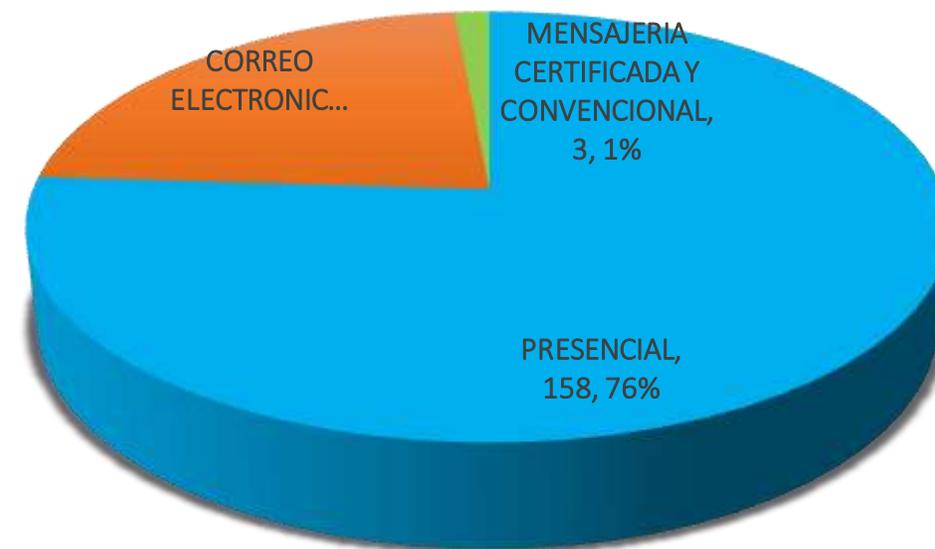
Solicitudes radicadas
II Semestre 2024

1

Canales de ingreso de radicados

Canales de recepción

158 de las peticiones radicadas por la ciudadanía se hicieron de manera presencial, lo que representa el **76%** del total de solicitudes presentadas por la ciudadanía, seguido con la radicación por correo electrónico con **47** solicitudes con el **23%** y **tres (3)** solicitudes por mensajería certificada y convencional con el **1%**.



- PRESENCIAL
- CORREO ELECTRONICO
- MENSAJERIA CERTIFICADA Y CONVENCIONAL

2

Tipo de modalidades de las peticiones

Modalidades de petición

| Tipo de petición | No. de peticiones | % |
|--|-------------------|-------------|
| Peticiones de interés general o particular | 97 | 46% |
| Oficios varios | 62 | 30% |
| Petición entre autoridades | 33 | 16% |
| Correspondencia informativa | 6 | 3% |
| Petición de documentos o solicitud de copias | 4 | 2% |
| Petición consulta | 3 | 1% |
| Queja | 2 | 1% |
| Reclamo | 1 | 1% |
| TOTAL | 208 | 100% |



Fuente: Sistema de correspondencia IRIS

turismo_meta_
 @InstitutoDeTurismoMeta
 @Turismo del Meta



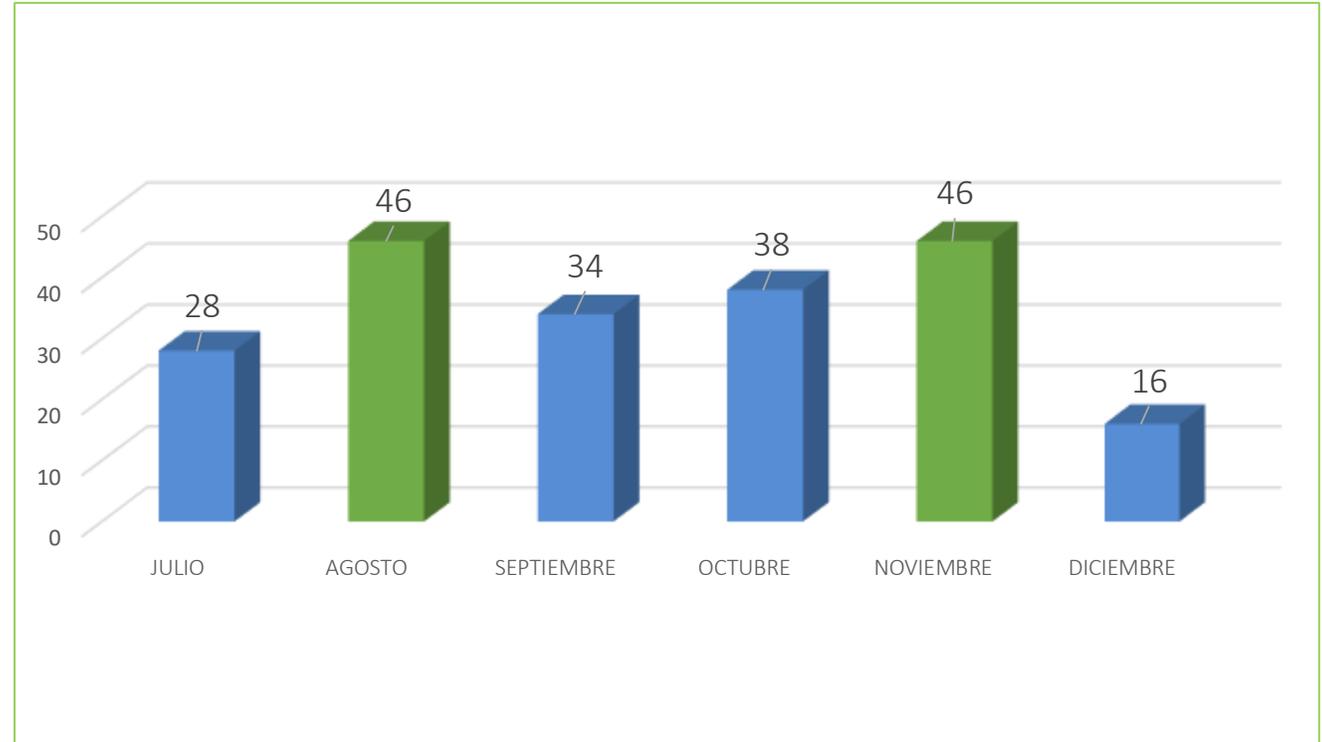
SC-2000717

3

No. de solicitudes de PQRSD
radicadas por mes

No. solicitudes radicadas por mes

Del total de solicitudes recibidas en el segundo semestre 2024, los meses con mayor número de solicitudes recibidas fueron **agosto y noviembre**, ambos con **46 solicitudes**, lo que representan un **22%** de total de solicitudes en cada mes, incluyendo tanto solicitudes de apoyo y de información).

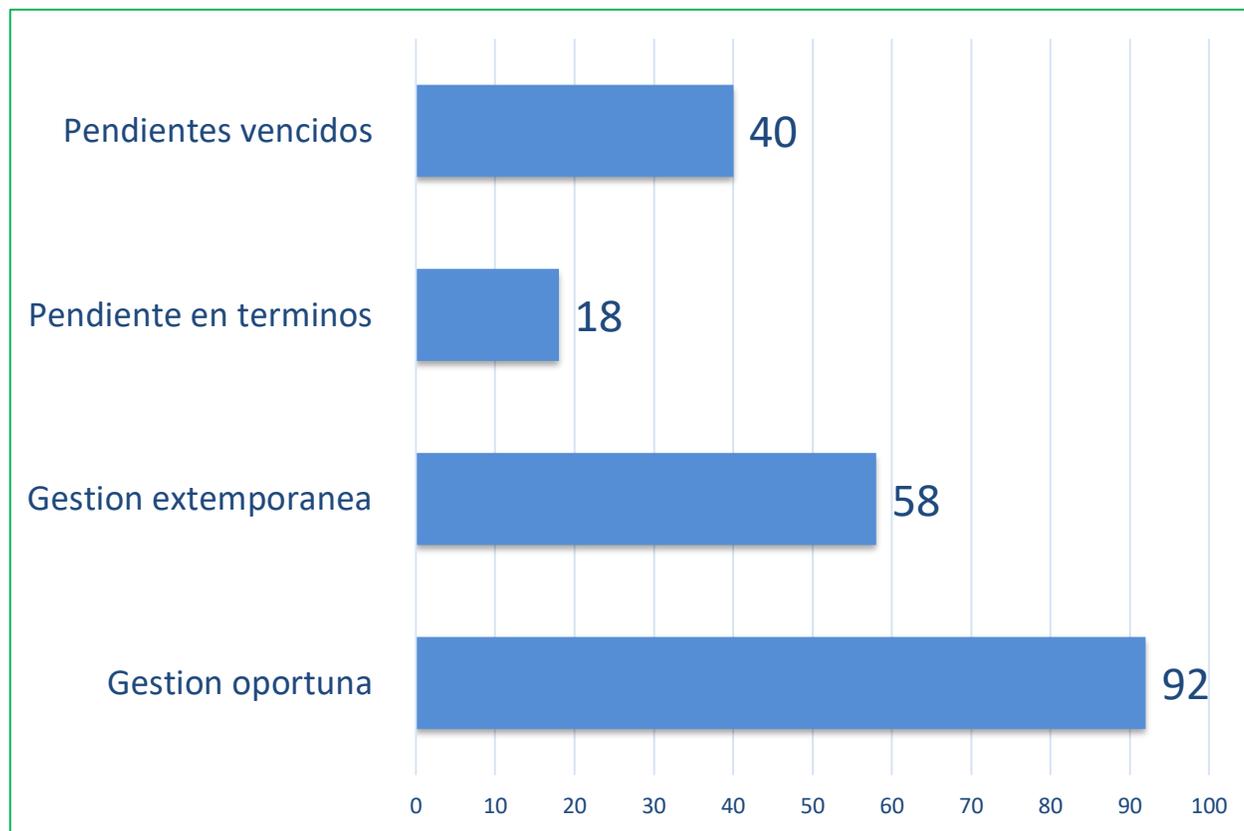


Fuente: Sistema de correspondencia IRIS

4

Gestión de peticiones

Gestión de PQRSD



Durante el segundo semestre 2024, se recibieron un total de **208 solicitudes**, de las cuales el **44%** Se otorgó respuesta oportunamente dentro de los tiempos establecidos. A la fecha, quedan **cuatro (4) solicitudes** del primer semestre pendientes de respuesta.

Fuente: Sistema de correspondencia IRIS

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta

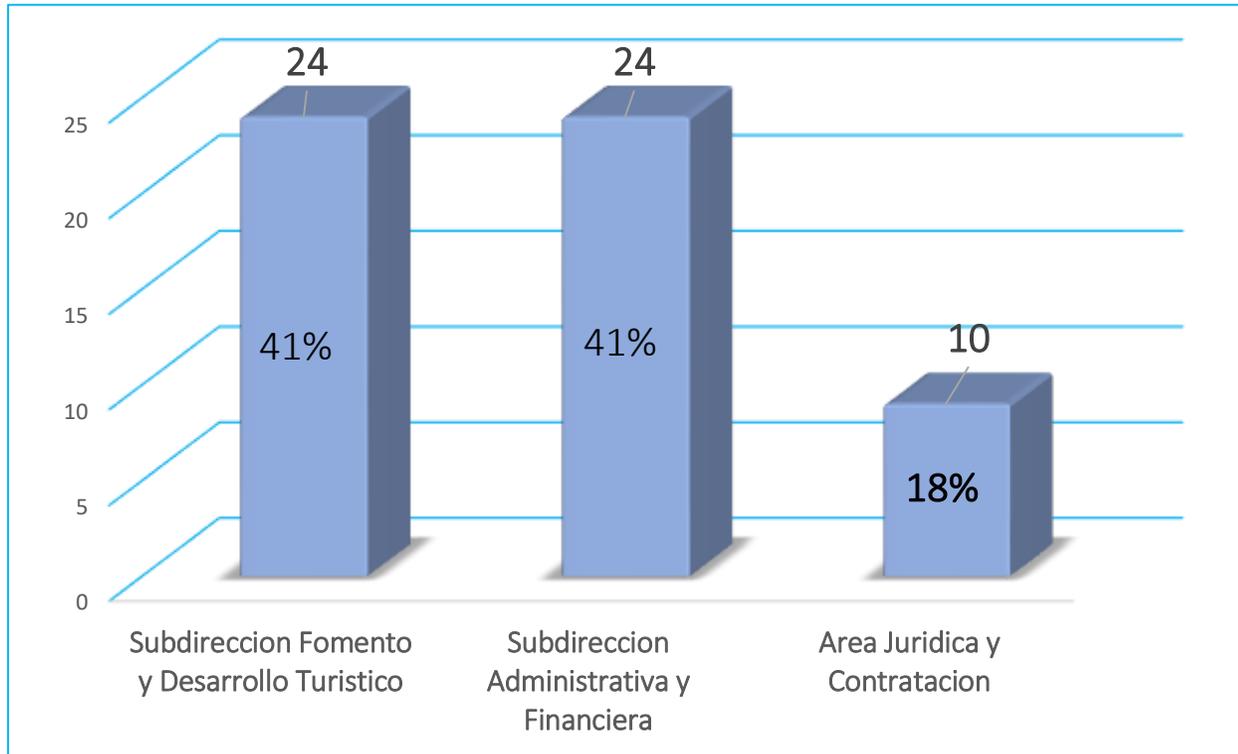


SC-2000717

5

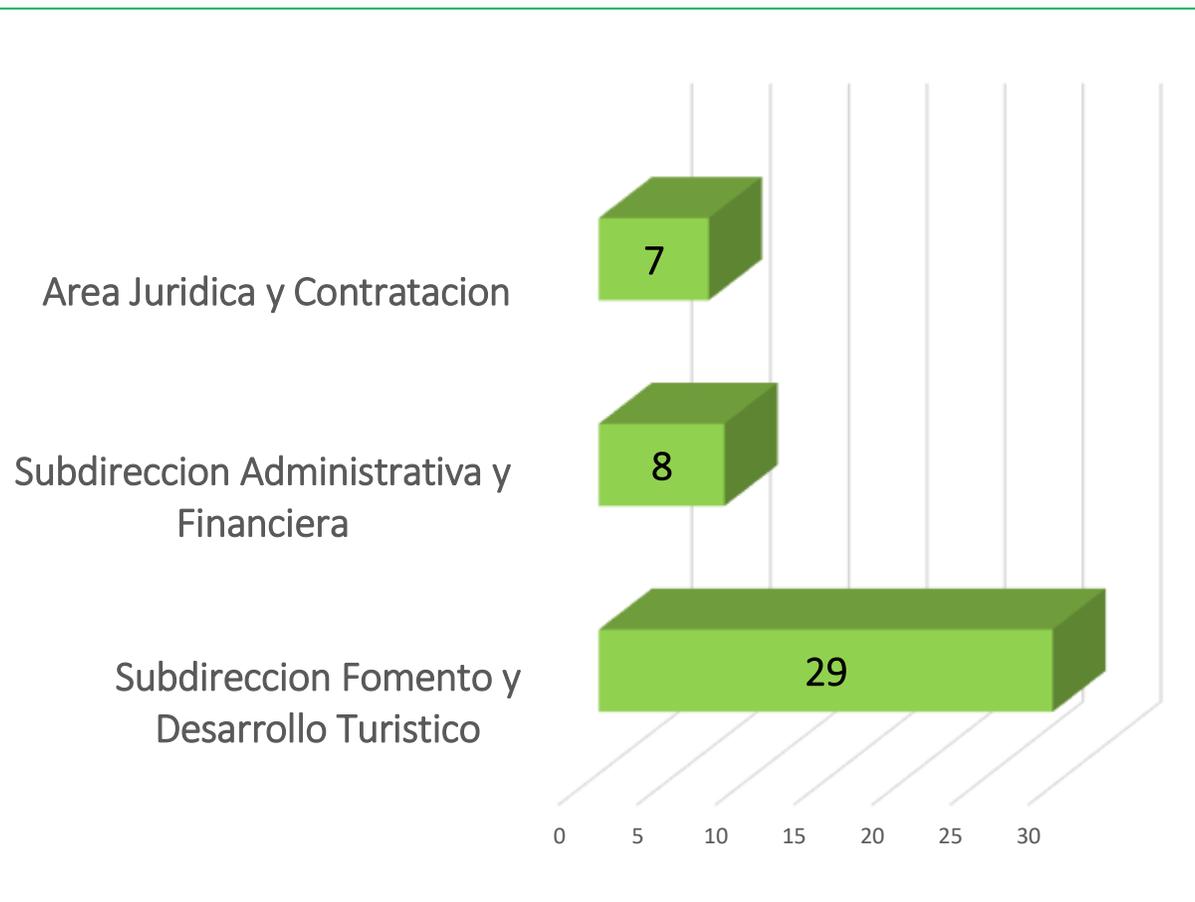
Respuestas extemporáneas y vencidas

Respuestas extemporáneas



Las subdirecciones Fomento y Desarrollo Turístico junto con Administrativa y Financiera tienen la mayor cantidad de respuestas extemporáneas.

Solicitudes vencidas



La Subdireccion Fomento y Desarrollo Turístico tiene el mayor porcentaje de solicitudes pendientes por dar respuesta con un 65%.

Fuente: Sistema de correspondencia IRIS

[turismo_meta_](#) [@InstitutoDeTurismoMeta](#) [@Turismo del Meta](#)



SC-2000717

6

Recomendaciones y Conclusiones

Conclusiones



- ❑ Se pudo constatar el incumplimiento de los tiempos de respuesta, por lo que se recomienda un mayor seguimiento a las PQRSD, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y garantizar el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.
- ❑ A la fecha de elaboración de este informe, se encuentran sin dar respuesta 44 solicitudes vigencia 2024 y 12 solicitudes vigencia 2023.

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



SC-2000717

Recomendaciones



- Continuar el seguimiento de la gestión de las PQRSD, con el fin de que se cumplan los términos de respuestas de acuerdo a la normatividad vigente.
- Realizar capacitaciones periódicas al personal responsable que opera el sistema de correspondencia IRIS y en la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, 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**.
- Clasificar adecuadamente las solicitudes de acuerdo a los tipos de modalidad de petición que ingresan al Instituto de Turismo del Meta en el sistema de correspondencia IRIS .

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



SC-2000717

Liliana Andrea Velandia Delgado
Asesora Control Interno

Elaboró:

Heydy Estepa Jimenez
Profesional – CPS

Fecha de elaboración:
18/02/2025



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



admin@turismometa.gov.co