



META

Somos la ruta natural

INFORME QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS INSTITUTO DE TURISMO DEL META

LEY 1474 DE 2011
ARTICULO 76

PERIODO JULIO – DICIEMBRE
2016

OFICINA CONTROL INTERNO
INSTITUTO DE TURISMO DEL META
2016

Página 1 de 7



FUNDAMENTO LEGAL:

La oficina de control interno en desarrollo del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” presenta el informe del segundo semestre del 2016, sobre el proceso “atención al ciudadano” **quejas, sugerencias y reclamos**, cuya finalidad es gestionar la relación entre los usuarios, ciudadanos y el Instituto de Turismo del Mea garantizando una oportuna, confiable y clara respuesta en atención a sus requerimientos

ASPECTOS GENERALES

Por manual de funciones aprobado mediante resolución No 136 del 18 de abril de 2016, la función de recibir peticiones, quejas, reclamos y recomendaciones, le Corresponde a la secretaria grado 07 código 440

Se constató y existe un link en la página web del Instituto de Turismo sobre Quejas y Reclamos.

Se cuenta con la ventanilla única de atención al ciudadano ubicada de manera estratégica en el parque malocas, a la entrada principal de la sede donde opera las oficinas del Instituto de Turismo del Meta, se cuenta con un espacio amplio, ordenado y de fácil acceso, la secretaria quien ejerce la función de atención PQRs se ha capacitado en servicio al ciudadano. En esta sede existe un buzón ubicado en sala de espera junto a la ventanilla única

EJECUCION DE LA GESTION

La secretaria que ejerce las funciones de atención al ciudadano, lleva un registro control consolidado de todos los derechos de petición y una estadística de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

En el registro control de derechos de petición incluye la fecha de vencimiento y la fecha de respuesta al peticionario.

Todo tipo de requerimiento es radicado en recepción, todos los requerimientos son entregados a la dirección para que desde allí se haga el correspondiente reparto.

Página 2 de 7



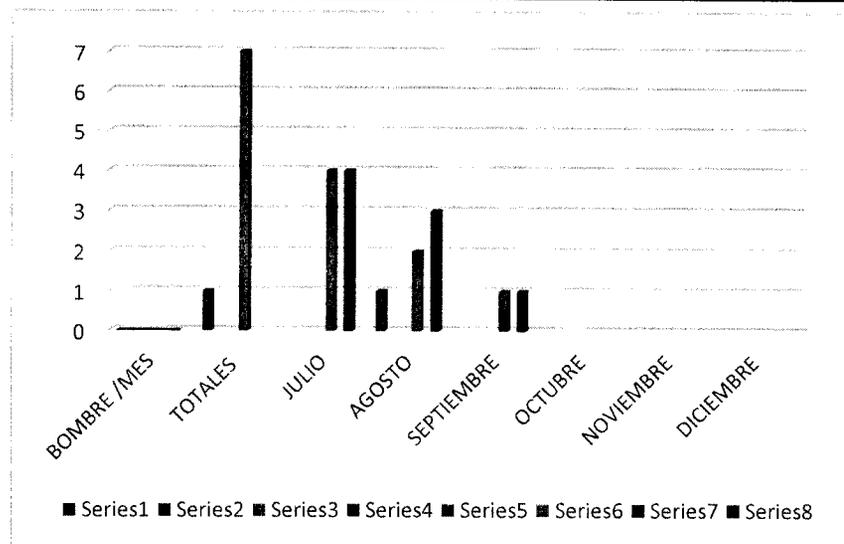
META

Somos la ruta natural

La secretaria de Dirección conserva archivo de los oficios originales de los derechos de petición con sus respectivas respuestas, donde estas últimas fueron contestadas dentro de los términos que establece la Ley

En el cuadro control encontramos la siguiente información

INFORME CONTROL PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS							
ATENCION AL CIUDADANO							
ESTADISTICA PRIMER SEMESTRE 2016							
BOMBRE /MES	TOTALES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
QUEJAS	1		1				
RECLAMOS							
SUGERENCIAS							
ASOLICITUDES DE INFORMACION							
DERECHOS DE PETICION	7	4	2	1			
FELICITACIONES							
TOTALES		4	3	1			





FORTALEZAS

Existe línea gratuita de atención al ciudadano.

Esta creado el link en la página web del Instituto de Turismo del Meta sobre quejas y reclamos

Las funciones de atención al ciudadano, quejas, sugerencias y reclamos están establecidas en el manual de funciones y bajo la responsabilidad de un funcionario de planta,

DEBILIDADES

No se tiene establecido tiempos de respuesta entre quien tiene la información y debe proferir la respuesta y el término de vencimiento de la petición.

Dentro del cuadro control que entrega el responsable de PQRs, se observa 5 respuestas extemporáneas

RECOMENDACIÓN

1. Expedir una circular de la dirección para que se fije en cartelera, donde se indique a los ciudadanos y usuarios que toda queja, sugerencia, reclamo, derecho de petición y solicitud de información, se debe radicar en la recepción, en la página web del Instituto o en el buzón de sugerencias.
2. Se recomienda aplicar encuestas a los peticionarios o ciudadanos que hicieron solicitudes, midiendo la satisfacción con el servicio.
3. Se deben crear mecanismos para el mejoramiento de atención al ciudadano, según el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
4. Diseñar y aplicar una encuesta, para determinar qué porcentaje de la población de Villavicencio conoce o sabe que el parque malocas está abierto al público indicando los días y horario y si los mismos saben que contenidos

Página 4 de 7



META

Somos la ruta natural

5. ofrece el parque y que otros servicios tienen el Instituto , esta encuesta puede ser aplicada vía telefónica o por escrito.
6. Se instale buzón de sugerencias en la sede del centro donde se tiene ubicado el archivo y otro en la portería al ingresar al parque malocas
7. Prestar atención a los ciudadanos con calidez, amabilidad, respuestas oportunas, de fondo y coherentes con lo solicitado.
8. Establecer tiempos de respuesta con un tiempo no mayor a 5 días previos al vencimiento y designar un funcionario para que haga una revisión previa de la respuesta.
9. Toda respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos debe allegarse vía correo interno al funcionario de planta responsable de ejercer las funciones de PQRs, para que allí se alimente el cuadro control y disponga del respectivo soporte.



LUZ STELLA MARRIQUE M
Jefe Oficina Control Interno