



Meta
Somos la ruta natural

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)

Primer Semestre 2025

INTRODUCCIÓN



El presente informe corresponde a la gestión realizada frente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), recibidas y atendidas por el Instituto de Turismo del Meta, durante el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 30/06/2025. Su elaboración tiene como propósito evaluar el desempeño institucional en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en la atención y respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas, conforme con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento interno GAF-P-02.

97

Oficios varios

25

Peticiones de
interés
general o
particular

1

Correspondencia
informativa

51

Petición
entre
autoridades

2

Felicitaciones

3

Queja

1

Reclamo



180

PQRSDF
PRIMER SEMESTRE DE
2025

Fuente de
información:
Sistema de
correspondencia
IRIS

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



SC-2000717

Canales de recepción



PRESENCIAL

59%
105

CORREO
ELECTRONICO

32%
58

MENSAJERIA
CERTIFICADA Y
CONVENCIONAL

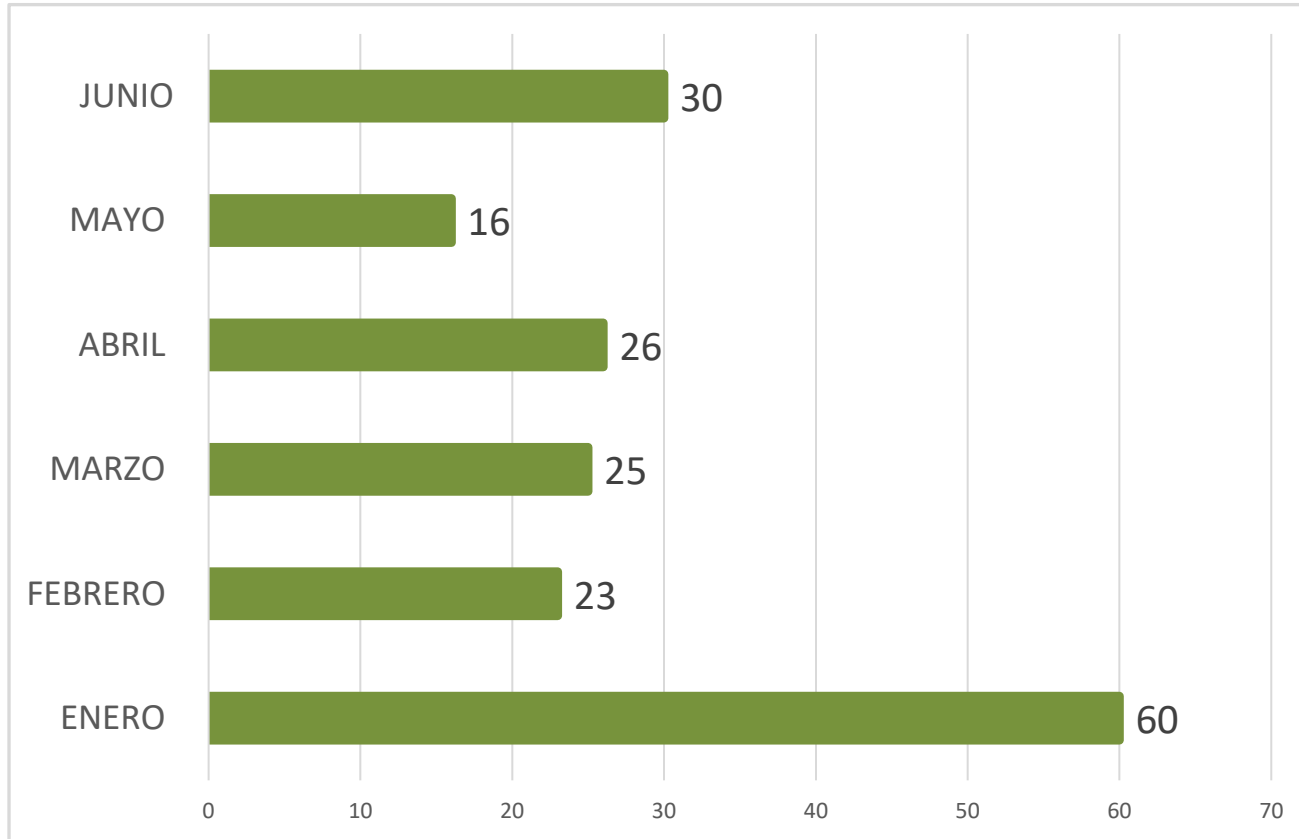
9%
17

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



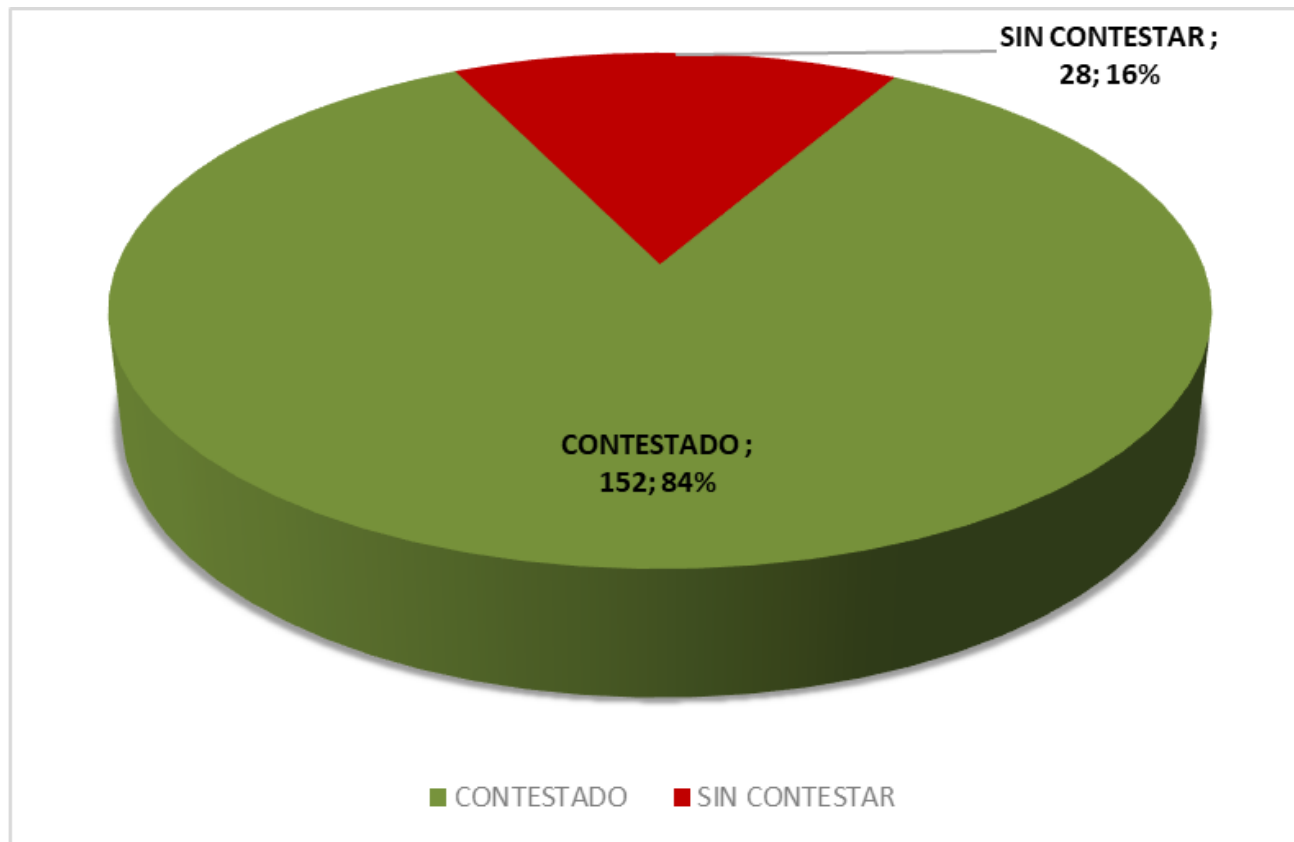
SC-2000717

Solicitudes recibidas por mes



En el mes de enero, la modalidad de petición con mayor frecuencia fue “Oficios Varios”, con un total de **60** solicitudes, principalmente relacionadas con la presentación de propuestas para la participación en el evento Feria Expomalocas 2025.

Estado de solicitudes primer semestre 2025



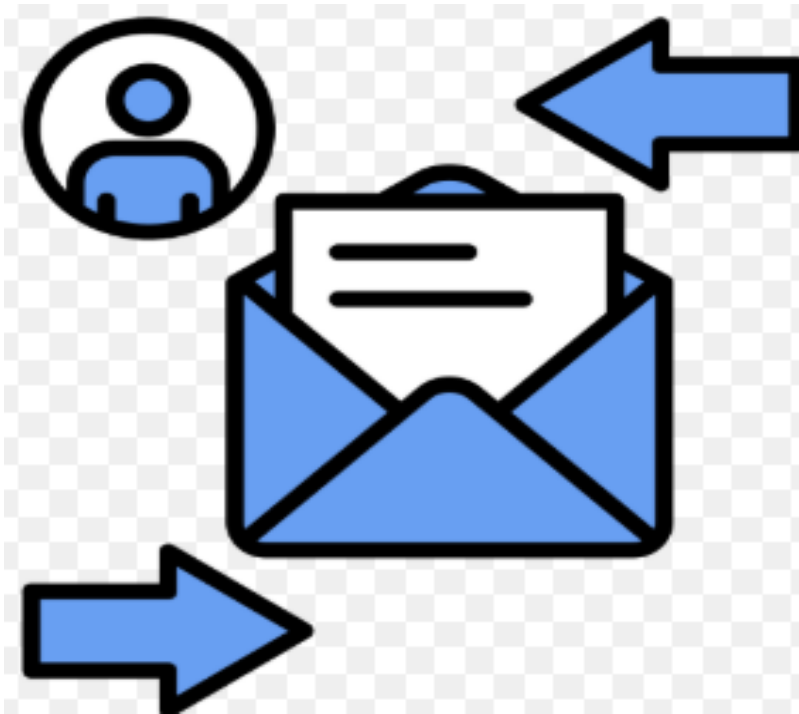
Se radicaron un total de **180** solicitudes en las cuales se evidencia que se dio respuesta al **84%** y el **16%** de solicitudes permanecen sin dar respuesta.

Estado tiempo de respuesta PQRSDF

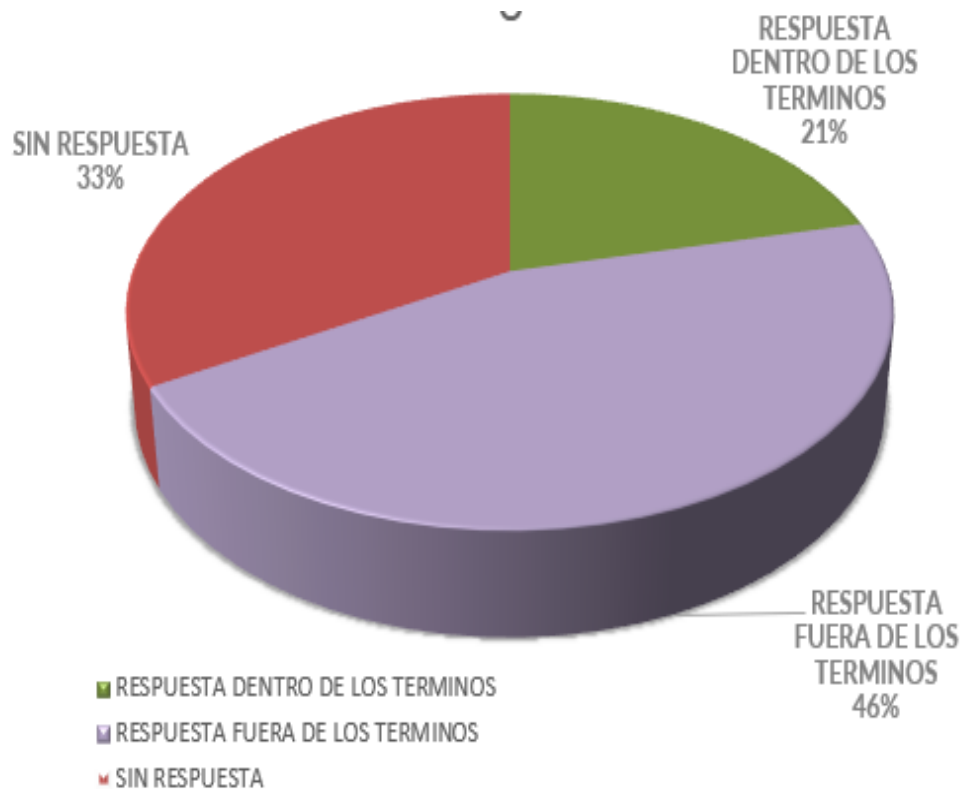


Los resultados del estado de respuesta de las solicitudes PQRSDF del primer semestre de 2025 evidencian que el 47% fueron atendidas dentro del término legal, el 28% fuera del plazo establecido, el 16% permanecen sin respuesta, y el 9% corresponde a oficios varios, felicitaciones y correspondencia informativa que, según el registro en el sistema IRIS, registran como finalizado sin respuesta las cuales no requieren respuesta formal.

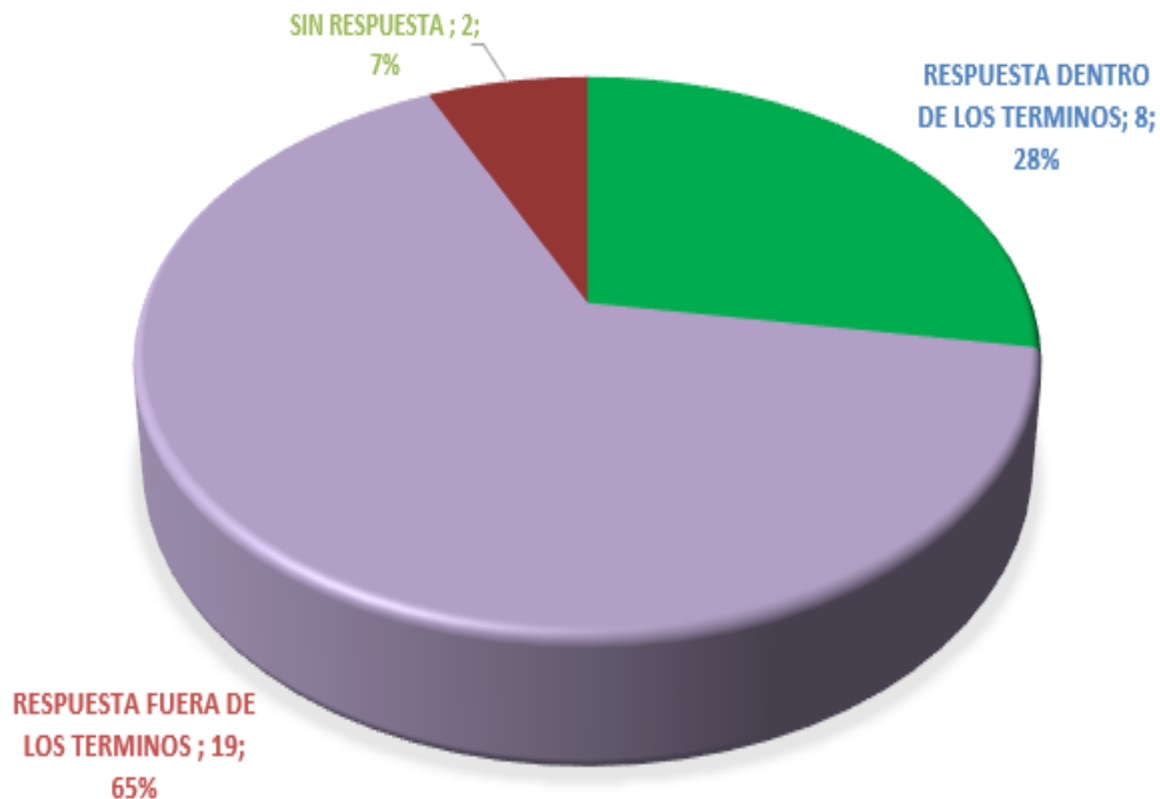
Solicitudes trasladadas a otras entidades



Durante el primer semestre de 2025, el Instituto de Turismo del Meta recibió dos (2) solicitudes que no correspondían a su competencia. En consecuencia, se efectuó su traslado a las entidades pertinentes: una (1) a la Alcaldía de Villavicencio y una (1) a la Secretaría de Agricultura del Meta.



En el área de Jurídica y Contratación se tramitaron **33 solicitudes** durante el primer semestre de 2025. De estas, **7 (21%)** fueron respondidas dentro del término legal, **15 (46%)** se gestionaron por fuera del plazo establecido y **11 (33%)** permanecen sin respuesta. Este resultado evidencia deficiencias en el cumplimiento de los tiempos de atención y entrega de soportes para el cierre en el sistema de correspondencia IRIS.



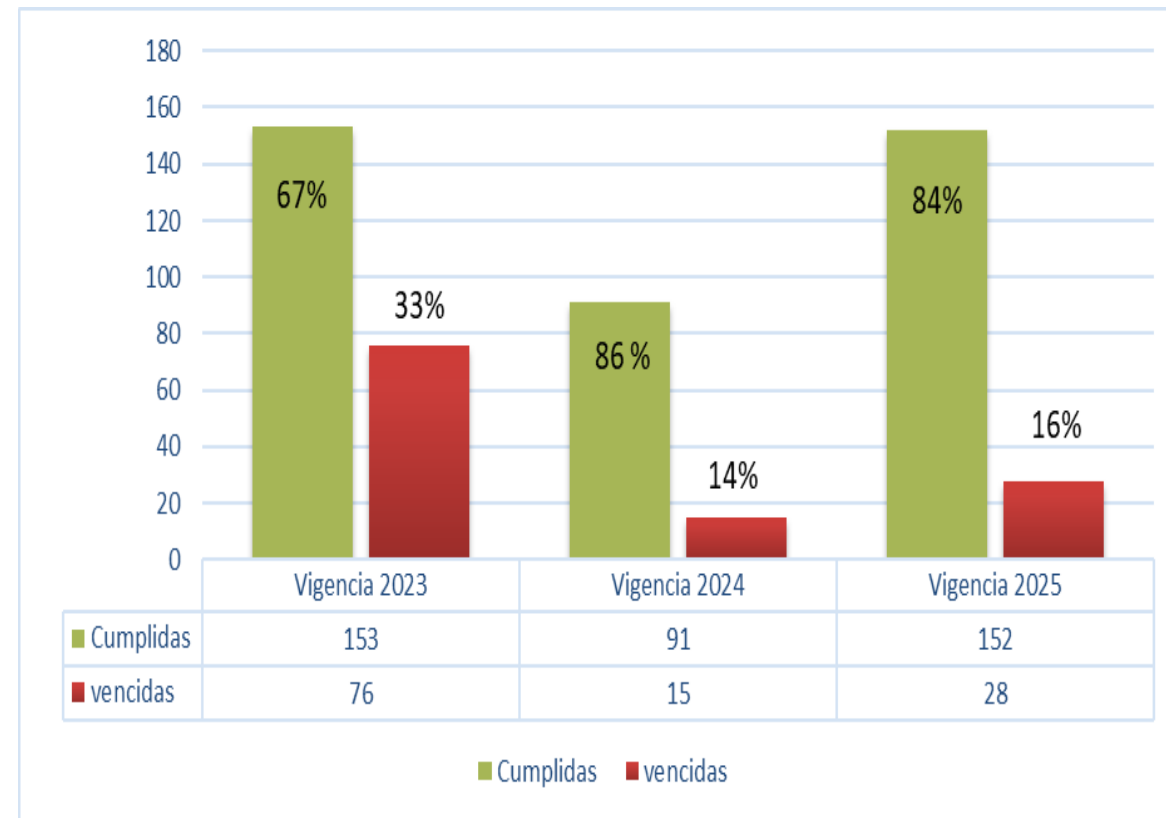
En la Subdirección Administrativa y Financiera se gestionaron 29 solicitudes, de las cuales 8 (28%) fueron respondidas dentro del término legal, 19 (65%) se atendieron fuera del plazo establecido y 2 (7%) permanecen sin respuesta. Este comportamiento refleja una alta proporción de respuestas extemporáneas, lo que evidencia debilidades en la gestión oportuna de las solicitudes.



En la Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico se gestionaron **101 solicitudes** durante el primer semestre de 2025. **69 (68%)** fueron respondidas dentro del término legal, **17 (17%)** se atendieron de forma extemporánea y **15 (15%)** permanecen sin respuesta. Si bien el nivel de cumplimiento en la atención oportuna resulta aceptable, el porcentaje de solicitudes sin respuesta evidencia falencias en los mecanismos de seguimiento y cierre, lo cual puede afectar la trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales establecidos para la gestión de las PQRSDF.

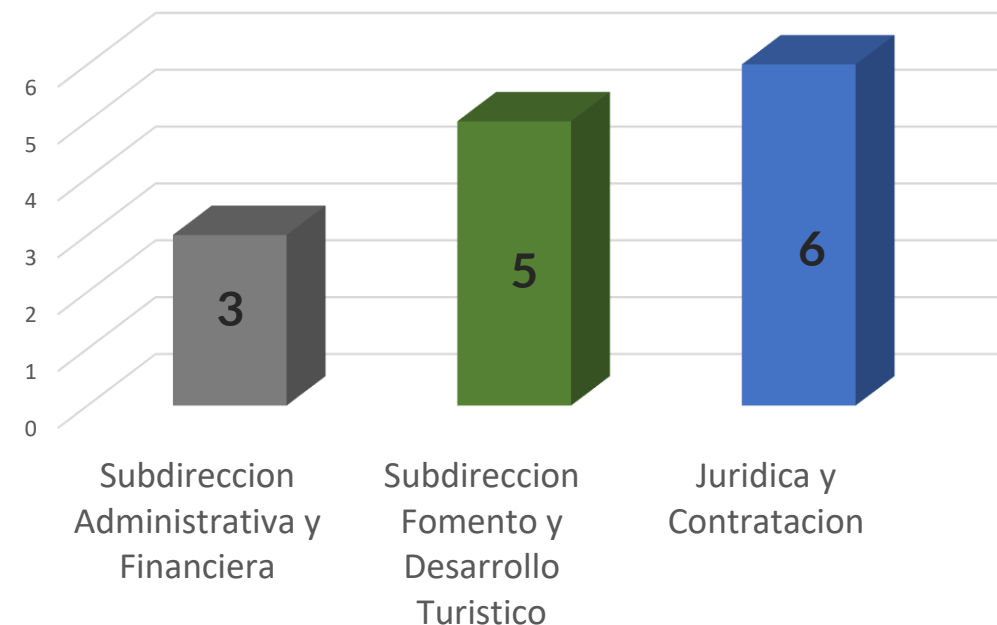
Comparativo PQRSDf cumplidas Vs vencidas Primer semestre vigencias 2023-2024-2025

La gráfica evidencia una mejora progresiva en la gestión de las solicitudes PQRSDf en términos de oportunidad de respuesta. En 2023 se recibieron 229 solicitudes, de las cuales el 67% fueron contestadas dentro del término legal y el 33% vencidas. Para 2024, el volumen de solicitudes disminuyó a 106, pero la eficiencia aumentó significativamente, logrando un 86% de cumplimiento y reduciendo las vencidas al 14%. En la vigencia 2025, con un total de 180 solicitudes, se mantiene un alto nivel de cumplimiento (84%), lo que refleja continuidad en el fortalecimiento de la gestión, mejora en los tiempos de atención y efectividad en el seguimiento.



Solicitudes vencidas vigencia 2024

Durante la vigencia 2024 se identificaron 14 solicitudes vencidas sin respuesta en el Sistema de Correspondencia IRIS, distribuidas así: Subdirección Jurídica y Contratación con seis (6) solicitudes, Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico con 5 solicitudes, y Subdirección Administrativa y Financiera con tres (3) solicitudes, lo que refleja deficiencias en el seguimiento y cierre oportuno de las solicitudes, afectando el cumplimiento de los términos legales. Asimismo se evidenció que dos (2) solicitudes asignadas a la Subdirección Administrativa y Financiera no le corresponden, por lo que se recomienda revisar y redireccionar estas solicitudes a las áreas responsables, con el fin de garantizar una respuesta oportuna y conforme a la competencia misional de cada área.



Recomendaciones y Conclusiones

Conclusiones

- ❑ Se identificó inconsistencias en la clasificación de las solicitudes de acuerdo a la modalidad de petición en el sistema de correspondencia IRIS, lo cual afecta la veracidad del registro y dificulta la trazabilidad del proceso.
- ❑ Se observó solicitudes sin descargue de respuesta en el sistema de correspondencia IRIS.
- ❑ Se evidenció la asignación incorrecta de solicitudes en el sistema de correspondencia IRIS a áreas que no le corresponde dar trámite.
- ❑ El área de Jurídica y Contratación, Subdirección de Fomento y Desarrollo Turístico presentan mayores solicitudes vencidas, sin respuesta, lo que evidencia la necesidad de implementar mecanismos efectivos de seguimiento, control y gestión, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Recomendaciones



- Realizar jornadas de capacitación y/o sensibilización a los funcionarios responsables del tratamiento de PQRSDF, en la correcta clasificación según la modalidad de petición, competencias por área y uso adecuado del sistema de información IRIS.
- Implementar estrategias para la entrega de los soportes de respuestas para el descargue y cierre en el sistema de correspondencia IRIS.
- Fortalecer el seguimiento a las solicitudes recibidas, con el fin de que se le de respuesta oportuna dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Dar respuesta inmediata a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que se encuentran vencidas y sin cierre 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:
10/07/2025

 turismo_meta_  @InstitutoDeTurismoMeta  @Turismo del Meta



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



admin@turismometa.gov.co