

Secretaria de Turismo

INFORME AL CIUDADANO

TEMAS RECURRENTES EN LAS PQRS

I Cuatrimestre 2023

Informe de Seguimiento de PQRS I Cuatrimestre 2023

INTRODUCCIÓN

El informe de seguimiento contiene las comunicaciones recibidas de temas recurrentes en la Secretaria de Turismo en el periodo de enero a abril de 2023 donde se visualiza la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas conforme a su eje temático.

Informe de Seguimiento de PQRS

I Cuatrimestre 2023

Balance Cuatrimestral de PQRS

La Secretaría de Turismo recibió ciento cuarenta y cinco (145) peticiones entre internas y externas.

COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LAS COMUNICACIONES		
Mes	N°	%
Enero	25	%
Febrero	36	%
Marzo	42	%
Abril	42	%
Total	145	100%

Informe de Seguimiento de PQRS

I Cuatrimestre 2023

En el siguiente cuadro muestra el comportamiento trimestral de las peticiones internas y externas

Balance Cuatrimestral de Peticiones		
Clasificación	Nº	%
Peticiones Internas	69	48%
Peticiones Externas	76	52%
Total	145	100%

Informe de Seguimiento de PQRS

I Cuatrimestre 2023

Conforme a la información suministrada por el Sistema Orfeo se obtuvo el siguiente balance:

Clasificación por Tipo de Comunicación		
Tipo de Petición	Nº	%
Petición General	61	42%
Petición entre Autoridades	6	4,2%
Informativas	75	51,7%
Petición de Información	1	0,7%
Otros	2	1,4%
Total	145	100%

Informe de Seguimiento de PQRS

I Cuatrimestre 2023

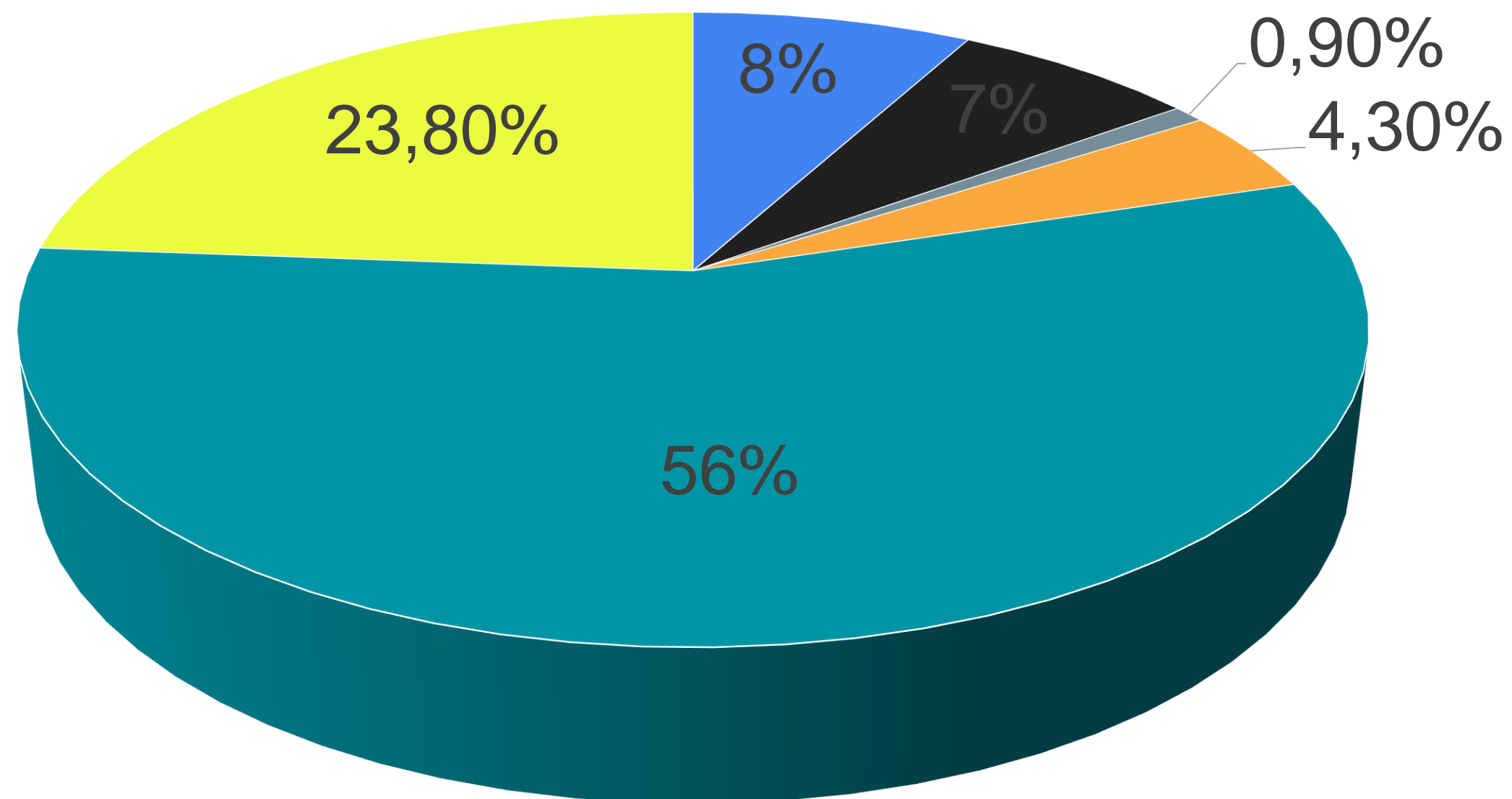
La Secretaria de Turismo obtuvo el siguiente comportamiento en los ejes temáticos de las PQRS radicadas por ciudadanos:

EJES TEMATICOS	Nº	%
EJES TEMATICOS MISIONALES	24	31,5%
EJES TEMATICOS TRANSVERSALES	52	68,5%
TOTAL	76	100%

Informe de Seguimiento de PQRS

I Cuatrimestre 2023

Ejes Temáticos en las PQRS



- Información Turística
- Monitoreo Sector Turístico
- Constancia de Prestación de Servicios

- Desarrollo de Productos Turísticos
- Apoyo a Eventos
- Asuntos Administrativos y de Personal

Conclusiones

- El tipo de comunicación que más se recibieron fue la comunicación informativa y la petición general.
- Se observa un comportamiento uniforme en las comunicaciones recibidas mes a mes.
- El 52% de las comunicaciones fueron radicadas por ciudadanos o grupos de valor.
- Se impactaron seis (6) ejes temáticos de los cuales el 68,5% corresponden a ejes temáticos transversales y el 31,5% a ejes temáticos misionales en setenta y seis (76) PQRS radicadas por ciudadanos.
- El eje temático misional que tuvo mayor cantidad de registros fue Información Turística.
- En el primer cuatrimestre del 2023 aumentó el número de comunicaciones recibidas con respecto al primer cuatrimestre del 2022.