

Secretaria de Turismo

Informe de Seguimiento de PQRS

3° Trimestre de 2023

Servicio al Ciudadano

INTRODUCCION

A continuación se presenta el balance del 3° trimestre de 2023 de las comunicaciones recibidas en el Sistema de Gestión documental ORFEO con el fin observar el comportamiento en su clasificación y ejes temáticos.

Balance Trimestral de las Comunicaciones Recibidas

La Secretaria de Turismo recibió durante el 3° trimestre de 2023 sesenta y nueve (69) comunicaciones entre internas y de ciudadanos (PQRS) mostrando un comportamiento uniforme durante el periodo.

MES	PETICIONES	%
JULIO	14	20.3
AGOSTO	28	40.6
SEPTIEMBRE	27	39,1
TOTAL	69	100%

Clasificación de las Comunicaciones

Durante el 3° trimestre hubo un mayor equilibrio entre comunicaciones internas y externas comparado con el trimestre anterior.

3° TRIMESTRE 2023		
CLASIFICACION	TOTAL	%
COMUNICACIONES INTERNAS	31	45%
COMUNICACIONES EXTERNAS (PQRS)	38	55%
TOTAL	69	100%

Tipo de Comunicaciones

Durante el periodo se evidenció que la petición general y la informativa predominaron en el 3° trimestre en un 76.7%

TIPO	TOTAL	%
PETICION GENERAL	22	31,8
INFORMATIVAS	31	44,9
ENTES DE CONTROL	5	7,2
SOLICITUD DE INFORMACION	2	3,1
OTROS	5	7.2
PETICION ENTRE AUTORIDADES	3	4.3
QUEJA	1	1.5
TOTAL	69	100

CLASIFICACIÓN DE LOS EJES TEMATICOS EN LAS PQRS

Durante el 3° trimestre del 2023, los ejes temáticos misionales sobrepasaron a los ejes transversales.

EJES TEMATICOS		
MISIONALES	20	52,7%
TRANSVERSALES	18	47.3%
TOTAL	38	100%

Clasificación de Ejes Temáticos

3° Trimestre de 2023		
TIPOLOGIA	TOTAL	%
Constancia Prestación de Servicios	7	18.4
Asuntos Administrativos	11	28.9
Apoyo a Eventos	6	15.8
Información Turística	5	13,1
Desarrollo de Productos Turísticos	6	15,8
Iniciativas Turísticas Comunitaria	1	2.7
Promoción de Productos Turísticos	2	5.3
TOTAL	38	100

Conclusiones

- Durante el 3° trimestre del 2023 las comunicaciones tuvieron un comportamiento más equilibrado entre comunicaciones internas y externas.
- Las PQRS radicadas por ciudadanos representaron el 55% del total de las comunicaciones.
- El 76.7% de las comunicaciones internas fueron la petición general y la comunicación informativa.
- Los ejes temáticos misionales tuvieron una participación del 52.7%.
- Se impactaron cinco (5) ejes temáticos misionales y dos (2) ejes temáticos transversales.