



INSTITUTO DE TURISMO DE VILLAVICENCIO  
PLAN DE ATENCIÓN DE PQRS VIGENCIA 2013

ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN DE ATENCIÓN DE PQRS

PROBLEMA	DESCRIPCION	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA LIMITE	INDICADOR
No se cuenta con un Sistema de registro ordenado de PQRS y denuncias de actos de corrupción.	En la actualidad las PQRS que llegan al Instituto de Turismo de Villavicencio se imprimen y radican quedando registradas en la planilla de seguimiento de comunicaciones oficiales.	Realizar el registro separado y ordenado de las PQRS y denuncias de actos de corrupción.	Auxiliar administrativo y financiera	30 de julio de 2013	Un (1) registro separado y ordenado de PQRS
No se realiza el registro público de PQRS y derechos de petición.	Hasta el momento no se ha publicado en la página web del instituto el Registro público de PQRS y derechos de petición.	Publicar trimestralmente el registro de PQRS y derechos de petición en la página web a partir del segundo trimestre del año.	Auxiliar administrativo y financiera	30 de julio de 2013	No. de publicaciones de registro de PQRS y derechos de petición en la página web/ No. publicaciones requeridas
No se hacen informes trimestrales de PQRS	No se han establecido los lineamientos de la elaboración del informe trimestral de PQRS	Hacer trimestralmente el informe de PQRS a partir del segundo trimestre del año.	Auxiliar administrativo y financiera	30 de julio de 2013	No. de informes de PQR publicados/total de informes requeridos

Preparó: Paola Andrea Gómez Duarte	Revisó: John Jairo Camargo Flechas	Aprobó: Mónica Cristina Solano Piedrahita
Asesora de Control interno	P. U. Calidad y sostenibilidad turística	Directora Instituto de Turismo de Villavicencio.
Fecha: 26 de abril de 2013	Fecha: 26 de abril de 2013	Fecha: 26 de abril de 2013