

INFORME FRENTE A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE DE 2025

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, para el periodo comprendido desde el 01 de enero al 30 de junio 2025; para el efecto se solicitó el reporte de peticiones presentadas ante el la Promotora de Eventos y Turismo S.A.S, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno solicita a la Secretaría General la entrega de la información relacionada con la gestión realizada por la Promotora frente a las PQRS y a las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, incluyendo el consolidado de las PQRS recibidas y tramitadas.

De acuerdo a la información entregada por la Secretaria General, se pudo establecer que dentro del período objeto de evaluación (01 de enero al 30 de junio de 2025), la Promotora presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las solicitudes:

Se informa el ingreso de 220 solicitudes durante el semestre objeto de análisis, de los cuales 198 corresponden a Derechos de Petición, 15 solicitudes de información, 3 Consulta de documentos, y 4 quejas.

De las 220 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias “PQRS”, se dio respuesta dentro de los términos a 203 solicitudes, determinandose un cumplimiento en la gestión, trámite y respuesta de las PQRS del 93% aspecto que se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

Dirección:

Av. Alberto Mendoza Hoyos,
KM 2, vía al Magdalena.
Manizales, Caldas.

Correo Electrónico

contacto@promotoraeventosyturismo.gov.co
Código Postal: 17001
Celular: 300 692 2062

Horario de Atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y
de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

| INFORME POR FUNCIONARIO 1MER SEMESTRE PQRS 2025 | | | | | | | |
|---|-------------------------|---|--|----------|----------------------------|------------------------------|-------------------------|
| CARGO | CANTIDAD DE SOLICITUDES | CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY | CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY | VENCIDAS | EN TÉRMINOS PARA RESPONDER | PQRS QUE REQUIEREN RESPUESTA | % RESPUESTA EN TÉRMINOS |
| Gerente General | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| Secretario General | 21 | 18 | 3 | 0 | 0 | 21 | 86% |
| Profesional - Secretaría General | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Auxiliar Administrativo - Secretaría General | 13 | 12 | 0 | 1 | 0 | 13 | 92% |
| Jefe de oficina - Financiera | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 50% |
| Auxiliar Administrativo - Financiera | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Profesional Universitario Contadora | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 50% |
| Jefe De Oficina -Turismo | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 50% |
| Profesional Universitario Turismo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Técnico Administrativo - Turismo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Jefe De Oficina -Mercadeo | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0% |
| Técnico Administrativo - Mercadeo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Jefe De Oficina -Eventos | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100% |
| Profesional Universitario - Eventos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Técnico Administrativo - Eventos | 9 | 6 | 2 | 0 | 1 | 9 | 75% |
| Profesional Universitario Protocolo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Profesional Universitario - Comunicaciones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Profesional Universitario Control Interno | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | NA |
| Auxiliar Administrativo - Gerencia | 161 | 158 | 3 | 0 | 0 | 161 | 98% |
| TOTAL | 220 | 203 | 13 | 2 | 2 | 220 | 93% |

La funcionaria con más PQRS asignados para gestionar durante el semestre fue la auxiliar administrativa de gerencia con un total de 161 peticiones, que requerían respuesta, se respondieron oportunamente 158, equivalentes al 98% y se reporta que 3 peticiones fueron contestadas por fuera de términos.

Dirección:

Av. Alberto Mendoza Hoyos,
KM 2, vía al Magdalena.
Manizales, Caldas.

Correo Electrónico

contacto@promotoraeventosyturismo.gov.co
Código Postal: 17001
Celular: 300 692 2062

Horario de Atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y
de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

El segundo lugar en recibir peticiones para gestionar fueron los funcionarios: Secretaria general, donde respondió 18 solicitudes dentro de los términos dejando 3 por fuera de fuera de estos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Como se puede observar, a la fecha del reporte de gestión de las solicitudes recibidas, se determinó que la entidad dio respuesta de forma oportuna al 93% de las peticiones y solicitudes que requerían respuesta y que se encontraban dentro de los términos con corte a 30 de junio de 2025, se pudo observar que se tuvieron en total 2 peticiones vencidas y 13 contestadas por fuera de los términos de la ley, estas peticiones vencidas y contestadas fuera de términos podrían dar lugar a otros alcances tales como Acciones de Tutela o posibles demandas.

En consecuencia, se puede deducir que la entidad ha venido mejorando notablemente la oportunidad de respuesta a estas solicitudes de información, sin embargo se sigue incumpliendo con lo establecido en la Ley 1715 de 2015, en lo relativo al trámite y gestión del derecho fundamental de petición; por lo tanto, se espera que se sigan tomando las medidas necesarias para evitar recurrencia de este incumplimiento que podría acarrear sanciones de tipo disciplinario, sancionatorio, entre otras.

Además, esta oficina recomienda:

✓ **Actualización de Procedimientos Internos:**

Ajustar los procedimientos internos para garantizar la radicación, asignación, trámite y respuesta oportuna.

Incluir tiempos internos menores a los legales para permitir revisiones antes del envío de la respuesta.

✓ **Definición de Indicadores de Gestión:**

Establecer indicadores como: “% de PQRS respondidas dentro del término legal” o “tiempo promedio de respuesta”.

Dirección:

Av. Alberto Mendoza Hoyos,
KM 2, vía al Magdalena.
Manizales, Caldas.

Correo Electrónico

contacto@promotoraeventosyturismo.gov.co
Código Postal: 17001
Celular: 300 692 2062

Horario de Atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y
de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.
Viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.

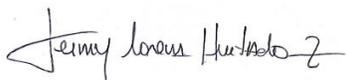
✓ Socialización de Plazos Legales:

Difundir entre todas las áreas el marco normativo y los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015:

✓ Asignación Clara de Responsabilidades

Evitar que las PQRS queden sin atender por indefiniciones en la competencia.
Asignar de inmediato la dependencia responsable del trámite.

Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley.



JEIMY LORENA HURTADO ZULUAGA

Jefe de Control Interno.

Con copia a Secretaria General

Dirección:

Av. Alberto Mendoza Hoyos,
KM 2, vía al Magdalena.
Manizales, Caldas.

Correo Electrónico

contacto@promotoraeventosyturismo.gov.co

Código Postal: 17001

Celular: 300 692 2062

Horario de Atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m y
de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

Viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.