

INFORME DE SEGUIMIENTO FRENTE A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PRIMER SEMESTRE DE 2026

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 de 2026. Para el efecto, se solicitó el reporte de peticiones presentadas ante 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. Con la información se pudo establecer el siguiente comportamiento institucional:

Primer trimestre 2026:

PROMOTORA DE EVENTOS Y TURISMO S.A.S. GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
INFORME PQRS 1-2026 (ENERO, FEBRERO, MARZO)					
INFORME CONSOLIDADO TRIMESTRAL PQRS					
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD DE SOLICITUDES	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS	EN TÉRMINOS PARA RESPONDER
Derecho de Petición	91	86	2	0	3
Solicitud de Información	6	5	0	1	0
Consulta de Documentos	1	1	0	0	0
Queja	3	2	1	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0

Segundo trimestre 2026:

PROMOTORA DE EVENTOS Y TURISMO S.A.S. GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
INFORME PQRS 2-2026 (ABRIL, MAYO, JUNIO)					
INFORME CONSOLIDADO TRIMESTRAL PQRS					
TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD DE SOLICITUDES	CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	VENCIDAS	EN TÉRMINOS PARA RESPONDER
Derecho de Petición	92	90	2	0	0
Solicitud de Información	13	11	2	0	0
Consulta de Documentos	3	2	1	0	0
Queja	2	1	1	0	0
Reclamo	0	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0	0
Denuncia	0	0	0	0	0

ANÁLISIS GENERAL

A partir del cruce y consolidación de la información correspondiente al primer trimestre 1-2026 y segundo trimestre 2-2026, se evidencia que las bases de datos operan como archivos independientes y desarticulados entre sí. Si bien

la dependencia remite una consolidación de datos, esta carece de la naturaleza de un informe, limitándose a la entrega de archivos en hoja de cálculo (Excel) sin un análisis de la gestión.

Adicionalmente, el mecanismo actual no garantiza la trazabilidad ni la suficiencia de la evidencia documental, obligando a consultar de manera individual a cada servidor responsable para verificar el sustento del trámite y la efectiva notificación de respuesta a las solicitudes. Lo anterior evidencia debilidades en el control y monitoreo de las PQRS.

Tras realizar la confrontación entre las bases de datos consolidadas trimestrales y los reportes detallados por funcionario, se identificaron inconsistencias en las cifras registradas, así como el incumplimiento de los términos legales de respuesta en el trámite de las peticiones, según se detalla en las siguientes tablas comparativas:

comparativo primer trimestre 2026 PQRS

1-2026	INFORME CONSOLIDADO TRIMESTRAL PQRS	INFORME POR FUNCIONARIO TRIMESTRAL PQRS	DIFERENCIA
CANTIDAD DE SOLICITUDES	101	104	3
CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	94	97	3
CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	3	6	3
VENCIDAS	1	1	0
EN TÉRMINOS PARA RESPONDER	3	0	3

Comparativo segundo trimestre 2026 PQRS

2-2026	INFORME CONSOLIDADO TRIMESTRAL PQRS	INFORME POR FUNCIONARIO TRIMESTRAL PQRS	DIFERENCIA
CANTIDAD DE SOLICITUDES	110	110	0
CONTESTADAS DENTRO DE LOS TÉRMINOS DE LEY	104	104	0
CONTESTADAS POR FUERA DE LOS TÉRMINOS DE LEY	6	6	0
VENCIDAS	0	0	0
EN TÉRMINOS PARA RESPONDER	0	0	0

CONCLUSIONES

Con base en el análisis general y la confrontación de la información procesada, esta Oficina presenta las siguientes consideraciones:

Extemporaneidad en el Trámite: De las 211 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS", 183 corresponden a Derechos de Petición, 19 a solicitudes de informacion, 4 a Consulta de documentos, y 5 a quejas. De estos se dio respuesta dentro de los términos a 198 solicitudes, determinandose un cumplimiento en la gestión, trámite y respuesta de las PQRS del 93%.

Se constató la extemporaneidad en la atención de trece (13) PQRS que fueron gestionadas por fuera de los plazos legales de la Ley 1755 de 2015. De estas, nueve (9) fueron notificadas extemporáneamente según el reporte inicial; tres (3) figuraban en el reporte del primer trimestre como "en término", pero fueron respondidas extemporáneamente; y una (1) fue clasificada como "vencida", cuando en la verificación en campo se comprobó que sí fue atendida, aunque de forma extemporánea.

Esta situación pone de manifiesto deficiencias metodológicas en la consolidación y depuración de la información, y compromete la oportunidad en la atención al ciudadano, expone a la Entidad y a los servidores involucrados a investigaciones disciplinarias ante la Procuraduría General de la Nación por el incumplimiento de sus deberes legales.

Incoherencia en las Cifras e Inefectividad en el Monitoreo: Al cotejar el informe consolidado del primer trimestre 1-2026 frente al reporte individual por funcionario, se observan diferencias numéricas significativas. Asimismo, en el corte a 31 de marzo de 2026 figuraban 3 solicitudes vigentes en término; sin embargo, la metodología actual de reporte no permite efectuar la trazabilidad ni verificar el estado final de respuesta de dichas peticiones en las mediciones posteriores (corte a 30 de junio de 2026).

Deficiencia Metodológica en la Consolidación de Información: Los reportes operan como archivos independientes y aislados en cada periodo trimestral. Al no existir un análisis continuo e integrado, se pierde la trazabilidad de las solicitudes pendientes de periodos anteriores, impidiendo la identificación oportuna de peticiones en riesgo de vencimiento y limitando la toma de acciones correctivas previas al acaecimiento del incumplimiento legal.

Deficiencias en la Clasificación de las PQRS: Del análisis efectuado a las bases de datos del primer y segundo trimestre de la vigencia 2026, se identificó un inadecuado encuadre en la categorización de las solicitudes, toda vez que trámites catalogados como “solicitudes de información” y resueltos en sentido negativo registraron motivaciones orientadas a denegar la asignación de espacios, el préstamo de espacio, la vinculación a proyectos o la autorización de puntos de venta; situaciones que no constituyen peticiones de acceso a información pública o de consulta documental en los términos de la Ley 1755 de 2015, sino peticiones de interés particular orientadas a la obtención de una autorización o gestión administrativa.

RIESGO IDENTIFICADO

Al verificar el Mapa de Riesgos del Proceso “Atención de Grupos de Interés” publicado por la entidad en la página web, se identifica el siguiente riesgo “Posibilidad de afectación económica y reputacional por la pérdida de la imagen institucional y/o la imposición de multas y sanciones debido al incumplimiento en los términos para dar respuesta a las PQRS”

Después del análisis efectuado existe una posibilidad de materialización de este en razón al incumplimiento en los términos legales de respuesta a las PQRS derivada de deficiencias en la trazabilidad, fallas en el seguimiento por parte de los supervisores del proceso y falta de alertas tempranas, lo que puede generar el inicio de investigaciones disciplinarias por parte de la Oficina de Control Interno Disciplinario y/o entes de control externos como la Procuraduría General de la Nación.

Se realizan las siguientes recomendaciones con la finalidad de evitar la materialización del riesgo señalado:

RECOMENDACIONES

Cambio de metodología: implementar una metodología de consolidación de información que supere el esquema actual de archivos trimestrales estáticos e independientes. En su lugar, se debe adoptar un modelo de registro consolidado, continuo y dinámico que mantenga la trazabilidad de los trámites pendientes entre periodos, permitiendo la visibilidad en tiempo real de las PQRS Y los términos establecidos para cada una, generando alertas de riesgo de vencimiento

Implementar el manual de procesos y procedimientos: se recomienda que a partir de la reciente adopción del Manual de Procesos y Procedimientos para el proceso “Atención de Grupos de Interés” y particularmente el procedimiento “Gestión de PQRS”, se confronte con el manual de funciones de la entidad, para así definir de manera clara los responsables de las etapas

de recepción, radicación, asignación, seguimiento, respuesta, y así poder tomar decisiones sobre la actualización o modificación de estos procesos.

Capacitación del personal responsable: capacitar al personal en la distinción entre las solicitudes de acceso a la información pública, consulta documental y las peticiones de interés particular (tales como permisos de ocupación de espacio, préstamos de infraestructura, vinculación a programas o licencias de venta). Esta medida permitirá adecuar el trámite administrativo a los términos y presupuestos reales de la Ley 1755 de 2015.

Informe de gestión de PQRS: conforme a las deficiencias presentadas, se recomienda a la dependencia responsable implementar la elaboración periódica de informes de gestión sobre la atención de las PQRS, en sustitución de la remisión de bases de datos en formato Excel. Dichos informes deberán presentar un análisis integral y consolidado de la gestión, que facilite el seguimiento institucional y así permita que la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección tenga un enfoque más preventivo que correctivo.

Evaluar la posibilidad de adquirir, implementar e integrar un sistema de gestión: el cual se pueda integrar a un Sistema de Alertas Tempranas y permita seguimiento periódico para la gestión de PQRS, mediante la automatización de notificaciones preventivas (vía correo electrónico o tablero de control, que identifique requerimientos próximos a vencer y solicitudes asignadas sin gestión).

Jornadas de monitoreo y supervisión de las jefaturas a las PQRS: formalizar jornadas de monitoreo periódico por parte de los líderes de área para evaluar el estado del buzón, garantizando el cumplimiento de los términos legales previstos en la Ley 1755 de 2015 y mitigando los riesgos de hallazgos disciplinarios y afectación a la satisfacción ciudadano.

Seguimiento a redes sociales: Evaluar la interacción bidireccional de mensajes DM en las redes sociales oficiales de la Promotora, con el propósito

de determinar la procedencia de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias PQRS a través de estos canales. Con base en dicha evaluación, se debe determinar si la gestión de redes sociales se integra al proceso de PQRS, definiendo protocolos de radicación, tiempos de respuesta y trazabilidad que aseguren el cumplimiento normativo e impidan la pérdida o extemporaneidad en la atención al usuario.

PLAN DE MEJORAMIENTO.

De acuerdo con las observaciones encontradas la Secretaría General formulará un Plan de Mejoramiento, apoyándose en las recomendaciones emitidas por esta Oficina de Control Interno, que propenda la mejora continua del proceso de PQRS,

Atentamente,



ANDRÉS JIMÉNEZ MORENO
Jefe de Control Interno