

INFORME FRENTE A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO 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 julio al 26 de diciembre 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 julio al 26 de diciembre de 2025), la Promotora presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las solicitudes:

Se informa el ingreso de 191 solicitudes durante el semestre objeto de análisis, de los cuales 183 corresponden a Derechos de Petición, 2 Consulta de documentos, y 6 quejas.

De las 191 Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias “PQRS”, se dio respuesta dentro de los términos a 181 solicitudes, determinándose un cumplimiento en la gestión, trámite y respuesta de las PQRS del 95% aspecto que se puede evidenciar en el siguiente cuadro.

INFORME POR FUNCIONARIO 2DO 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	0	0	0	0	0	0	NA
Secretario General	2	2	0	0	0	2	100%
Profesional - Secretaría General	1	1	0	0	0	1	100%
Auxiliar Administrativo - Secretaría General	7	5	1	1	0	7	71%
Jefe de oficina - Financiera	2	2	0	0	0	2	100%
Auxiliar Administrativo - Financiera	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario Contadora	2	0	0	2	0	2	0%
Jefe De Oficina -Turismo	0	0	0	0	0	0	NA
Profesional Universitario Turismo	0	0	0	0	0	0	NA
Técnico Administrativo - Turismo	3	3	0	0	0	3	100%
Jefe De Oficina -Mercadeo	2	2	0	0	0	2	100%
Técnico Administrativo - Mercadeo	1	1	0	0	0	1	100%
Jefe De Oficina -Eventos	3	2	1	0	0	3	67%
Profesional Universitario - Eventos	3	1	2	0	0	3	33%
Técnico Administrativo - Eventos	6	6	0	0	0	6	100%
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	159	156	3	0	0	159	98%
TOTAL	191	181	7	3	0	191	95%

La funcionaria con más PQRS asignados para gestionar durante el semestre fue la auxiliar administrativa de gerencia con un total de 159 peticiones, que requerían respuesta, se respondieron oportunamente 156, equivalentes al 98% y se reporta que 3 peticiones fueron contestadas por fuera de términos.

El segundo lugar en recibir peticiones para gestionar fueron los funcionarios: Auxiliar administrativa - Secretaria general, donde respondió 5 solicitudes dentro de los términos dejando 2 por fuera de estos.

ANALISIS GENERAL:

Volumen y concentración de solicitudes

- En el periodo analizado se recibieron **191 PQRS**, todas ellas **requerían respuesta**.
- Existe una **alta concentración** de PQRS en un solo cargo:
 - **Auxiliar Administrativo – Gerencia:** 159 PQRS (≈83% del total).
- El resto de dependencias presentan una carga baja o nula, lo que evidencia:
 - Centralización del canal de recepción.

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.

- Posible sobrecarga operativa en un solo rol.

Riesgo identificado: dependencia excesiva de un funcionario para la gestión de PQRS.

Oportunidad en las respuestas

- **181 PQRS (95%)** fueron contestadas **dentro de los términos de ley**, lo cual es un indicador positivo a nivel global.
- **7 PQRS (4%)** fueron contestadas **por fuera del término legal**.
- **3 PQRS (1,5%)** se encuentran **vencidas**, lo cual representa un riesgo jurídico y reputacional.

Aunque el indicador global es favorable, la existencia de PQRS vencidas indica **fallas puntuales de control y seguimiento**.

Desempeño por cargo (hallazgos críticos)

Cargos con cumplimiento del 100%

- Secretario General
- Profesional – Secretaría General
- Jefe de Oficina Financiera
- Técnico Administrativo – Turismo
- Jefe de Oficina – Mercadeo
- Técnico Administrativo – Mercadeo
- Técnico Administrativo – Eventos

Estos cargos muestran **buen manejo del tiempo y priorización de las PQRS**.

Cargos con cumplimiento parcial o bajo

- **Auxiliar Administrativo – Secretaría General**
 - 71% en términos.
 - 1 PQRS fuera de término y 1 vencida.
- **Jefe de Oficina – Eventos**
 - 67% en términos.
 - 1 PQRS fuera de término.
- **Profesional Universitario – Eventos**
 - Solo 33% en términos.
 - 2 PQRS fuera de término.
- **Profesional Universitario Contadora**

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.

- 0% en términos.
- 2 PQRS vencidas.

Riesgo crítico: incumplimientos reiterados en algunas dependencias, especialmente Eventos y Contabilidad.

Conclusiones

1. El proceso de PQRS presenta un **buen nivel de cumplimiento global (95%)**, pero con **fallas focalizadas**.
2. Existe **alta concentración operativa** en el Auxiliar Administrativo – Gerencia, lo cual representa un riesgo de sostenibilidad.
3. Se identifican **dependencias con desempeño crítico**, especialmente:
 - Profesional Universitario Contadora.
 - Área de Eventos.
4. La existencia de **PQRS vencidas** evidencia debilidades en el control de tiempos y alertas.
5. No se evidencian mecanismos preventivos suficientes para evitar respuestas extemporáneas.

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 95% de las peticiones y solicitudes que requerían respuesta y que se encontraban dentro de los términos con corte a diciembre de 2025, se pudo observar que se tuvieron en total 3 peticiones vencidas y 7 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:

- ✓ Implementar un **sistema de alertas tempranas** (correo o tablero de control) que avise:
 - PQRS próximas a vencer.
 - PQRS asignadas sin avance.

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.

- ✓ Realizar **revisiones semanales** del estado de las PQRS.

Capacitación y sensibilización

- ✓ Realizar jornadas cortas de capacitación sobre:
 - Responsabilidad legal en PQRS.
 - Importancia de la oportunidad y calidad de la respuesta.
- ✓ Enfatizar consecuencias de respuestas vencidas.

- ✓ Definición de Indicadores de Gestión:

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

- ✓ 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

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 Secretaría General