



INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQR'S

CONTROL INTERNO

CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ S.A
SEM
I SEMESTRE DE 2024

CONTROL INTERNO

Fanny Yolima Méndez – Asesor de control
Interno

NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2021 artículo 76
- Ley 1437 DE 2011 artículo 14
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 054 del 2017 DAFP
- Decreto 491 de 2020 artículo 5

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRS.

- Buzones 6 unidades, ubicación: Exterior mina (1) oficinas administrativas, (1) Taquilla Principal, al interior de la mina (1) Centro convenciones, (1) Zona comercial frente al espejo de agua, (1) Frente al museo egipcio, (1) Cuarto de Mantenimiento salida vehicular,
- pagina web
<https://www.catedraldesal.gov.co/Paginas/transparencia.aspx#gsc.tab=0> /
<http://aplicacatedral.com/pqr>
- Código QR
- Recepción sede administrativa
- Dispositivo táctil en el ingreso a Catedral (molinete)

Aplicativo – APLICA

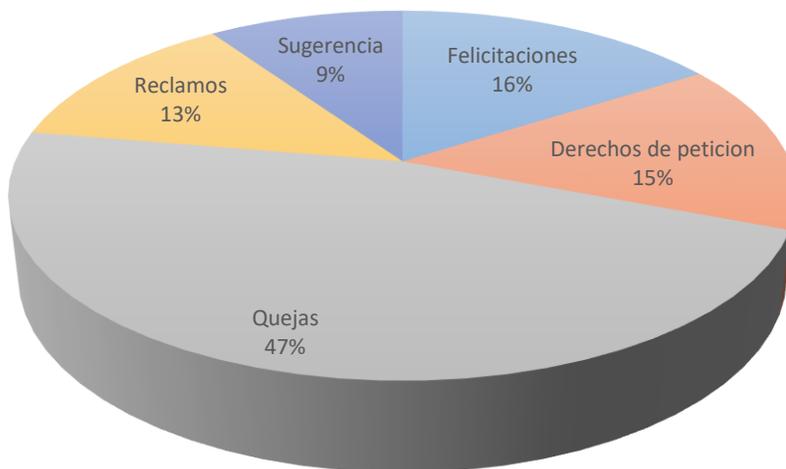
El software APLICA tiene un módulo de PQR's, donde se registran diariamente las PQR's impuestas por los turistas, recepcionadas a través de buzones de sugerencias y las impuestas verbalmente, y automáticamente las registradas a través del dispositivo táctil y página web.

PQR'S POR TIPO

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el aplicativo APLICA, en el periodo evaluado enero a junio de 2024, se detalla el tipo de petición y el total de PQR's decepcionadas por cada una.

Tipo	Total
Felicitaciones	15
Derechos de petición	14
Quejas	44
Reclamos	12
Sugerencia	9
Total	94

PQR'S POR TIPO



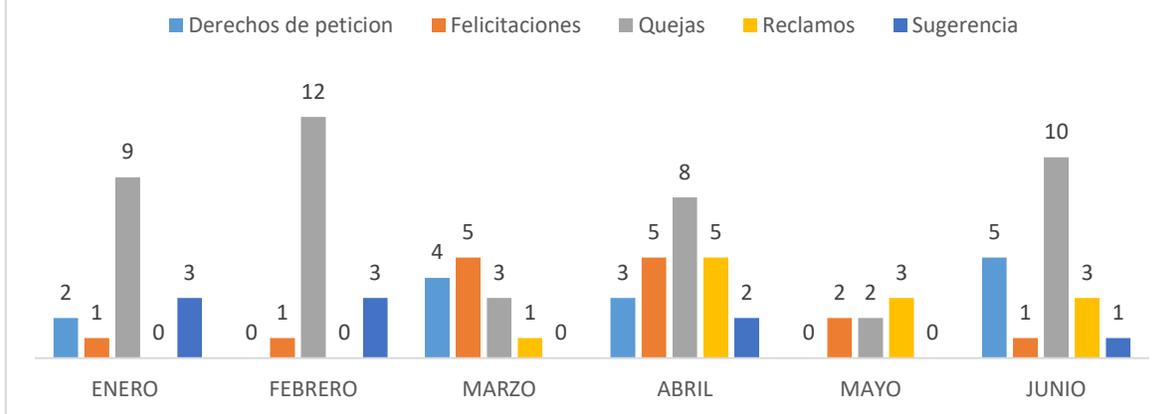
El 47% de las PQRSF corresponde a quejas con un total de 44, seguido de felicitaciones con 16%, derechos de petición con un 15%, reclamos con un 13% y sugerencias con un 9%.

SALIDA DE LAS PQR's

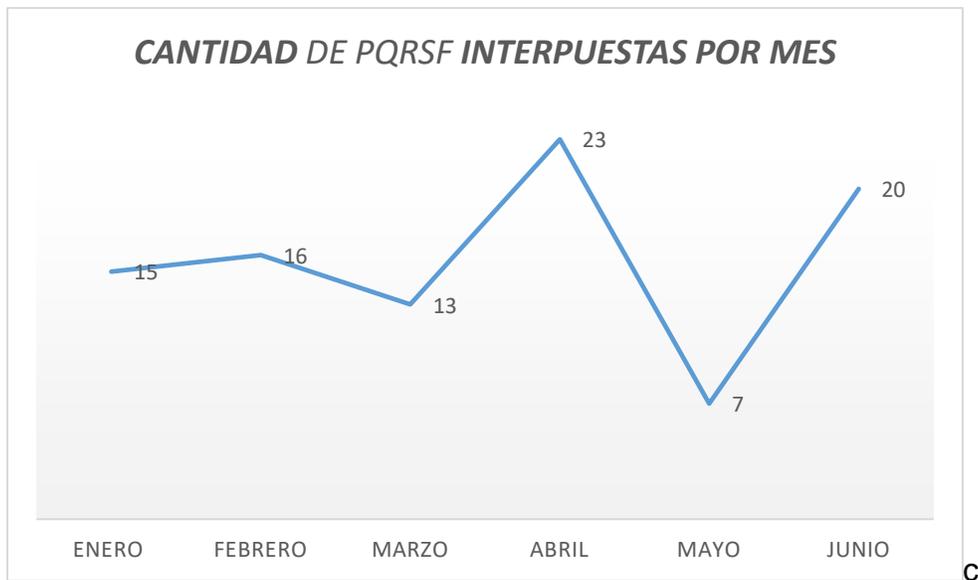
Conforme a los registros del aplicativo, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio tramite a un total de 94 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, derechos de petición.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS					
	PRIMER SEMESTRE 2.024					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Derechos de petición	2	0	4	3	0	5
Felicidades	1	1	5	5	2	1
Quejas	9	12	3	8	2	10
Reclamos	0	0	1	5	3	3
Sugerencia	3	3	0	2	0	1
Total	15	16	13	23	7	20

CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS POR MES



CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS POR MES



Se evidencia para el mes de abril y junio fueron los meses que presentaron el mayor número de PQRSF, en promedio al mes se reciben 15 PQRSF correspondientes a los turistas y visitantes, derechos de petición de entidades o ciudadanos, aunque el número de turistas que visitaron el atractivo en promedio el primer semestre de la vigencia 2024 fue de trescientos veinte cinco mil novecientos cuarenta y nueve (325.949) de los cuales se recibieron en total 94 PQRSF con un porcentaje correspondiente al 0.028%

RESPUESTA

El aplicativo APLICA a la fecha reporta contestación del 100% de las peticiones impuestas por los turistas para un total de 94 PQR's .

PRQR'S CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

Se realiza la verificación y seguimiento a las repuestas oportunas durante el periodo de enero a junio de 2024 información correspondiente al reporte del aplicativo APLICA, las peticiones que fueron resueltas fuera de los términos de la Ley.

	<i>N° de peticiones extemporáneas</i>	<i>Días promedio de atraso</i>
PQR'S		
Felicitaciones	0	0
Derechos de Peticiones	5	11
Quejas	2	8
Reclamos	1	7
Sugerencia	0	0
Total	8	8.6

VERIFICACION TRAMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento, del total de 94 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y derechos de petición, se verifico el tiempo de respuesta (Oportunidad), de las peticiones contestadas oportunamente 86 el 91,48% del total, se presenta el comportamiento del semáforo con relación al tiempo de respuesta.

SEMAFORO	TIEMPO DE VENCIMIENTO DEL TERMINO DE RESPUESTA	N° DE RESPUESTAS
	DE 15 A 12 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	22
	DE 11 A 5 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	32
	DE 4 A 0 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	31
	FUERA DE TERMINOS	8
	TOTAL	94



Se puede observar el 8,5% de las PQR's se respondieron fuera de los términos con un promedio de 8.6 (días), esto se debe a el traslado a se presentaron 8 derechos de petición, 2 quejas y 1 reclamo, de las cuales unas se les dio traslado a otras dependencias o arrendatarios, así hay queja que requieren investigación y se mantiene comunicación con el turista hasta su respuesta o solución final.

Fanny Yolima Méndez Triviño
Asesor de Control Interno
Catedral de Sal Zipaquirá S.A SEM

Dependencia: Control Interno	Elaboró: Fanny Yolima Méndez	Revisó: Fanny Yolima Méndez	Ruta del Documento: Informes 2024
---------------------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------