



# INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRAMITE DE PQR'S

CONTROL INTERNO

**CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRÁ S.A  
SEM  
II SEMESTRE DE 2024**

**CONTROL INTERNO**

Fanny Yolima Méndez – Asesor de control  
Interno

## NORMATIVIDAD

- Ley 1474 de 2021 artículo 76

## MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS PQRs.

- Buzónes 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)

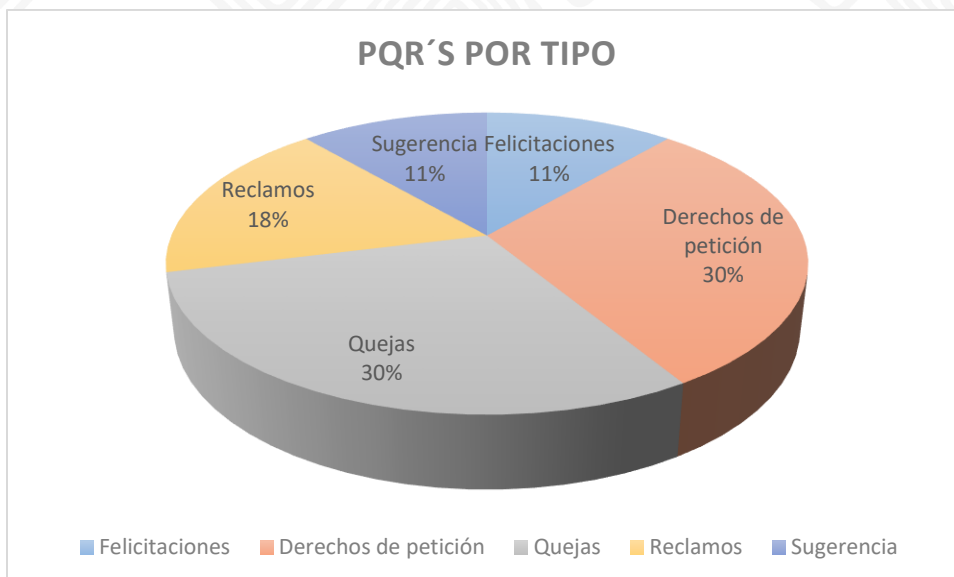
## Aplicativo – APLICA

El software APLICA tiene un módulo de PQR's, donde se registran diariamente las PQR's impuestas por los turistas, recepcionadas a través de buzónes 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 de julio a diciembre de 2024, se detalla el tipo de petición y el total de PQR's decepcionadas por cada una.

Tipo	Total
Felicitaciones	11
Derechos de petición	29
Quejas	29
Reclamos	17
Sugerencia	11
<b>Total</b>	<b>97</b>



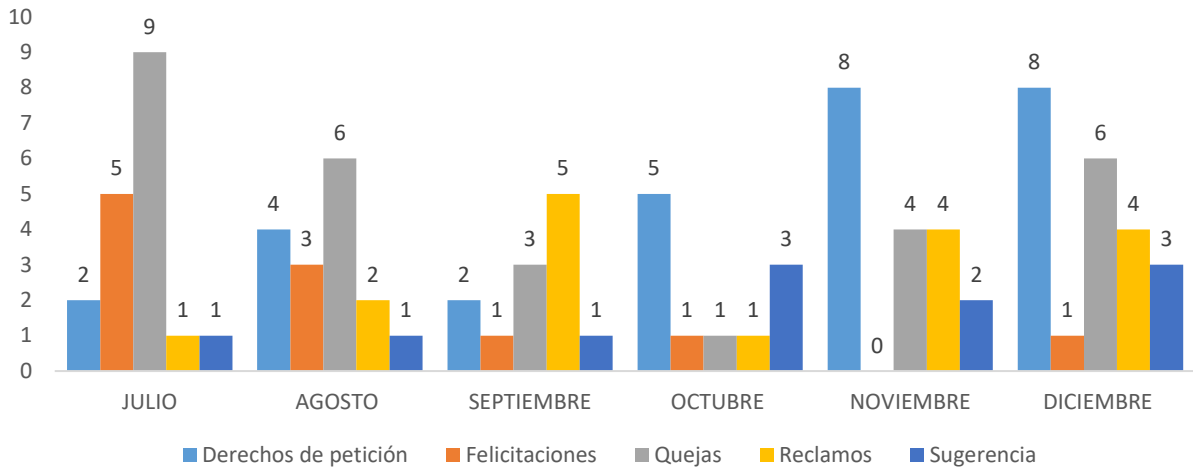
El 30% de las PQRSF corresponde a quejas con un total de 9, el 30% corresponden a derechos de petición, reclamos con un 13% seguido de felicitaciones con 11%, y sugerencias con un 11%.

### SALIDA DE LAS PQR's

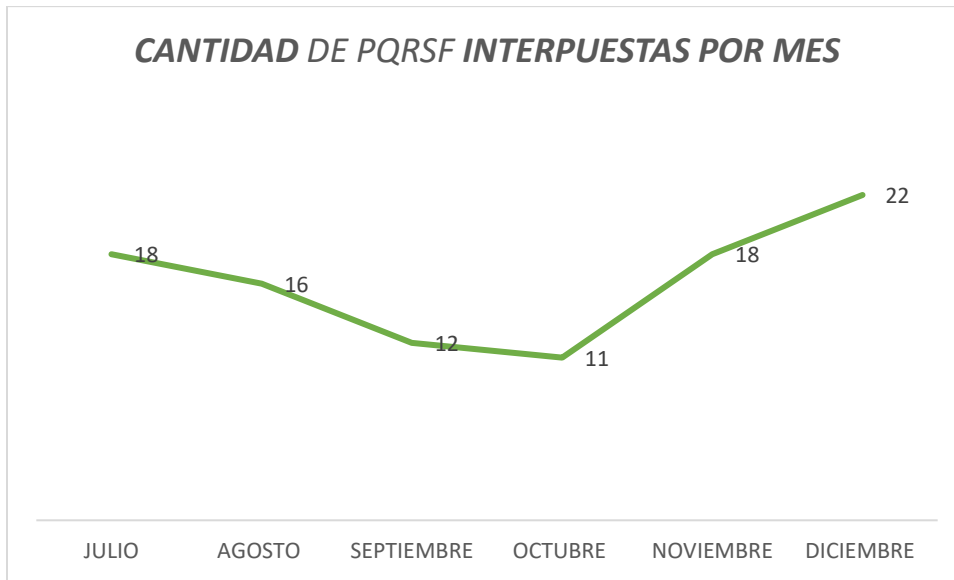
Conforme a los registros del aplicativo, en el periodo objeto del presente seguimiento, se dio tramite a un total de 97 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, derechos de petición.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS					
	SEGUNDO SEMESTRE 2.024					
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
<b>Derechos de petición</b>	2	4	2	5	8	8
<b>Felicitaciones</b>	5	3	1	1	0	1
<b>Quejas</b>	9	6	3	1	4	6
<b>Reclamos</b>	1	2	5	1	4	4
<b>Sugerencia</b>	1	1	1	3	2	3
<b>Total</b>	18	16	12	11	18	22

### CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2.024



### CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS POR MES



Se evidencia para el mes de julio, noviembre y diciembre fueron los meses que presentaron el mayor número de PQRSF, en promedio al mes se reciben 18 PQRSF correspondientes a los turistas y visitantes, el número de derechos de petición de entidades o ciudadanos incrementos para el segundo semestre un 107.014% con respecto al primer semestre de la vigencia 2024 , el número de turistas que visitaron el atractivo en promedio el primer semestre de la vigencia 2024 fue de treientos setenta y ocho mil (378.000) visitantes de los cuales se recibieron en total 97 PQRSF con un porcentaje correspondiente al 0.025%

## RESPUESTA

El aplicativo APLICA a la fecha reporta contestación del 100% de las peticiones impuestas por los turistas para un total de 97 PQR's .

## PRQR'S CON RESPUESTA EXTEMPORÁNEA

Se realiza la verificación y seguimiento a las repuestas oportunas durante el periodo de julio a diciembre 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>
<b>PQR'S</b>		
Felicitaciones	0	0
Derechos de Peticiones	3	2.66
Quejas	2	1
Reclamos	4	9,25
Sugerencia	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4.30</b>

## VERIFICACION TRAMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento, del total de 97 Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y derechos de petición, se verifico el tiempo de respuesta (Oportunidad), de las peticiones contestadas oportunamente 88 el 90.72% 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	21
	DE 11 A 5 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	49
	DE 4 A 0 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	18
	FUERA DE TERMINOS	9
	<b>TOTAL</b>	<b>97</b>



Se puede observar el 9.28% de las PQR's se respondieron fuera de los términos con un promedio de 4.3 (días), esto se debe a el traslado a se presentaron 3 derechos de petición, 2 quejas y 4 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
---------------------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------------------------------