



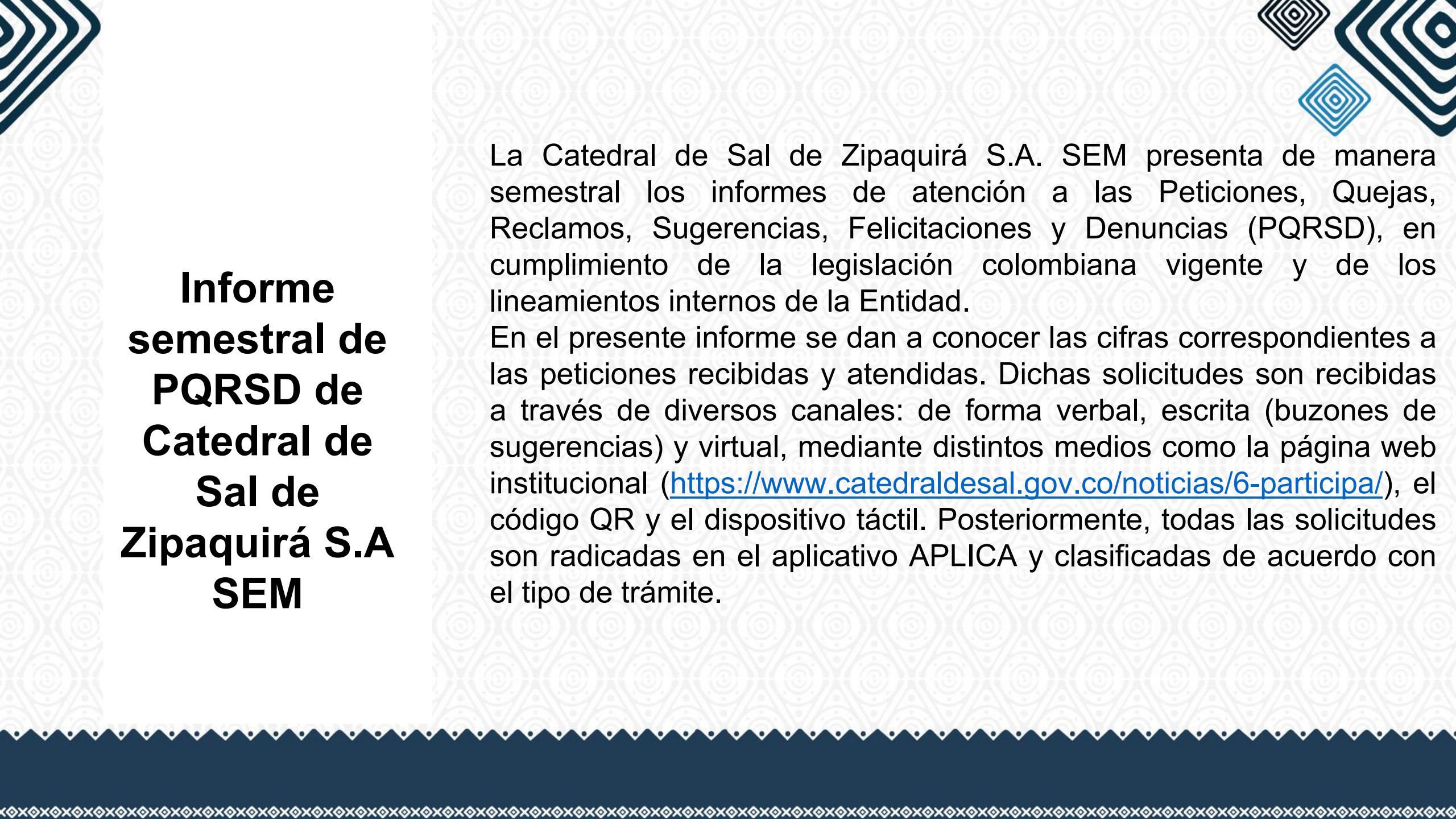
INFORME SEMESTRAL DE PQRSD

Periodo julio a diciembre de 2025
Control Interno



Catedral
de Sal
Zipaquirá - Colombia





Informe semestral de PQRSD de Catedral de Sal de Zipaquirá S.A SEM

La Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM presenta de manera semestral los informes de atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD), en cumplimiento de la legislación colombiana vigente y de los lineamientos internos de la Entidad.

En el presente informe se dan a conocer las cifras correspondientes a las peticiones recibidas y atendidas. Dichas solicitudes son recibidas a través de diversos canales: de forma verbal, escrita (buzones de sugerencias) y virtual, mediante distintos medios como la página web institucional (<https://www.catedraldesal.gov.co/noticias/6-participa/>), el código QR y el dispositivo táctil. Posteriormente, todas las solicitudes son radicadas en el aplicativo APLICA y clasificadas de acuerdo con el tipo de trámite.

128 PQRSD

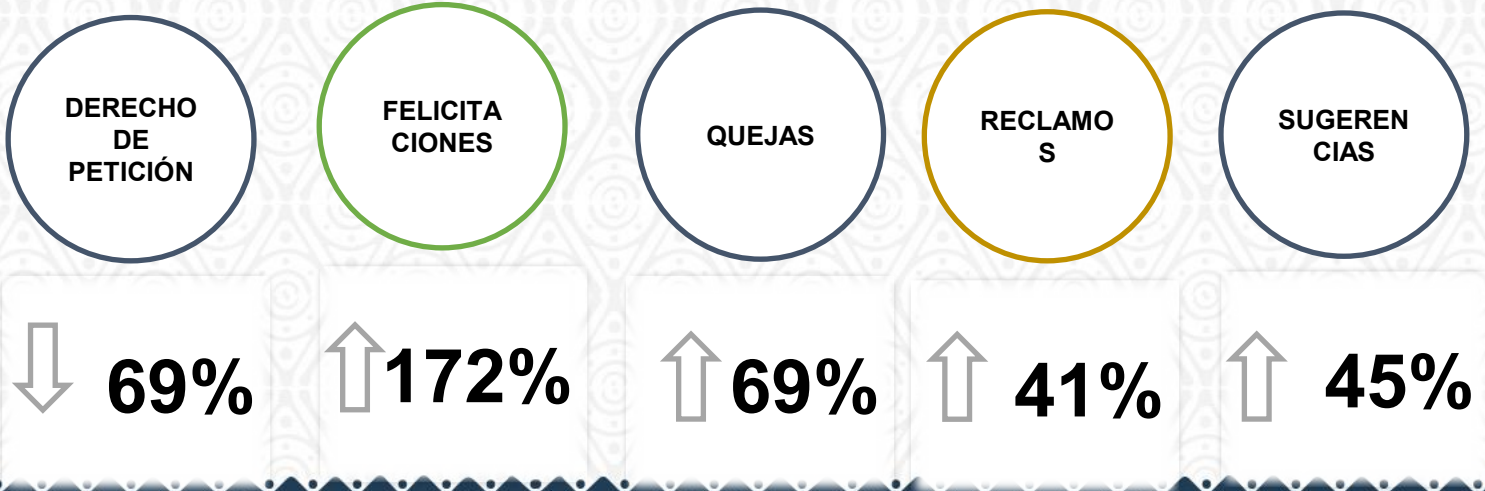


 DERECHOS DE PETICIÓN	9
 FELICITACIONES	30
 QUEJAS	49
 RECLAMOS	24
 SUGERENCIAS	9

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el aplicativo APLICA, en el período evaluado comprendido entre julio y diciembre de 2025, se detalla el tipo de petición y el total de PQRSD recepcionadas por cada una de ellas.

Se evidencia una variación del **172,7 %** en el incremento de **felicitaciones** en comparación con el mismo período del año 2024. Asimismo, se presenta un incremento del **69 % en las quejas**, correspondiente a **20 quejas adicionales** frente al año 2024.

En cuanto a los **reclamos**, se observa un aumento del **41 %**, las **sugerencias** registran un incremento del **45,5 %**. Los derechos de petición disminuyeron en un 69%. En términos generales, se presenta una variación del **32 %**, con un aumento total de **31 PQRSD** durante el período evaluado.



↑ **32%**

CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2.025



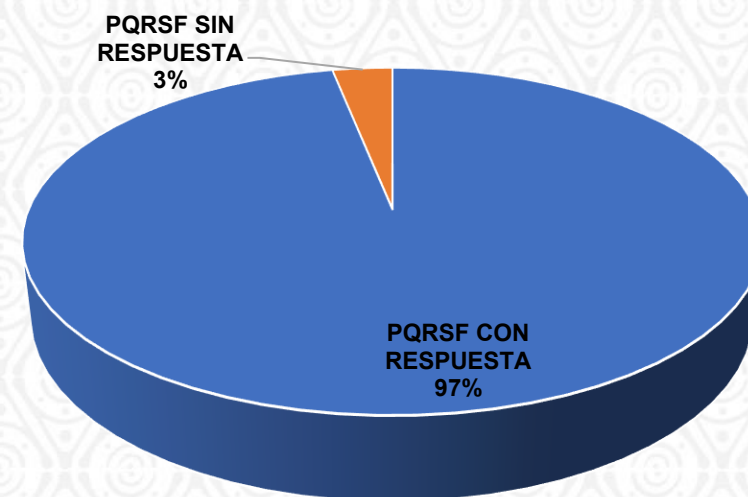
0.033%

Se evidencia que los meses de julio, noviembre y diciembre fueron los que presentaron el mayor número de PQRSF. En promedio, se reciben 21 PQRSF mensuales por parte de turistas y visitantes.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, el número promedio de turistas que visitaron el atractivo fue de trescientos noventa mil trescientos cincuenta y un (390.351) visitantes, de los cuales se recibieron en total **128 PQRSF**, lo que corresponde a un **0,033 %** del total de visitantes.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD DE PQRSF INTERPUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2.025					
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Derechos de petición	1	1	1	1	2	3
Felicitaciones	5	0	1	10	4	10
Quejas	13	10	0	3	14	9
Reclamos	7	2	3	2	3	7
Sugerencia	2	1	2	4	3	4
Total	28	14	7	20	26	33

Se realiza la verificación y el seguimiento a las respuestas oportunas durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2025, con base en la información reportada por el aplicativo APLICA, identificando aquellas peticiones que fueron resueltas por fuera de los términos establecidos en la Ley.



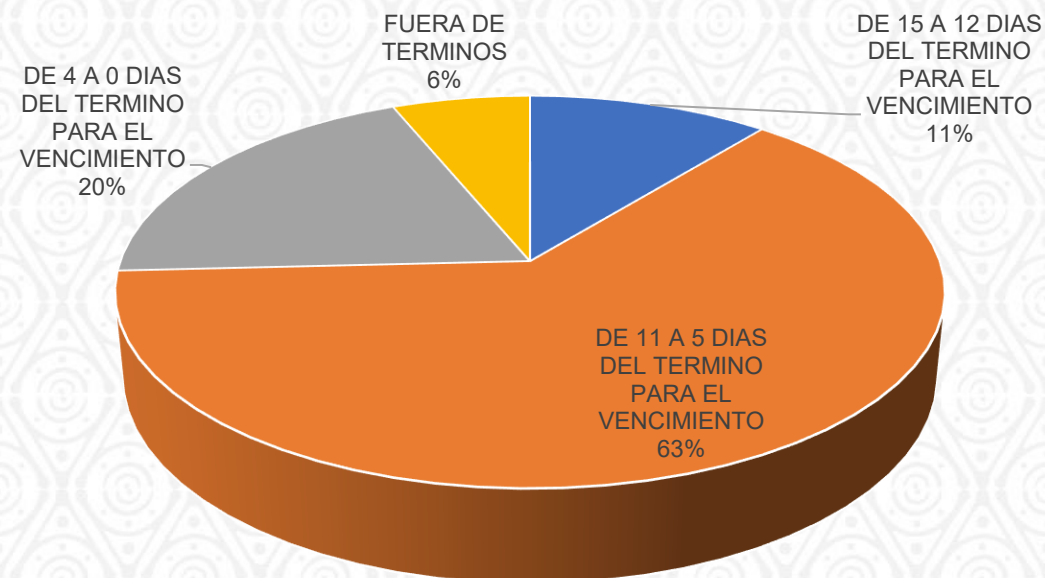
Tipo	N° de peticiones extemporáneas	Días promedio de atraso
Felicitaciones	0	0
Derechos de Peticiones	0	0
Quejas	8	17.1
Reclamos	0	0
Sugerencia	0	0
Total	8	3.42

PQRSF CON RESPUESTA	124
PQRSF SIN RESPUESTA	4
TOTAL DE PQRSF	128

VERIFICACION TRAMITE A PETICIONES

Para el presente seguimiento, del total de 128 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición, se verificó el tiempo de respuesta (oportunidad). Como resultado, 107 peticiones fueron atendidas de manera oportuna, lo que corresponde al 83,59 % del total. Asimismo, se presenta el comportamiento del semáforo en relación con los tiempos de respuesta.

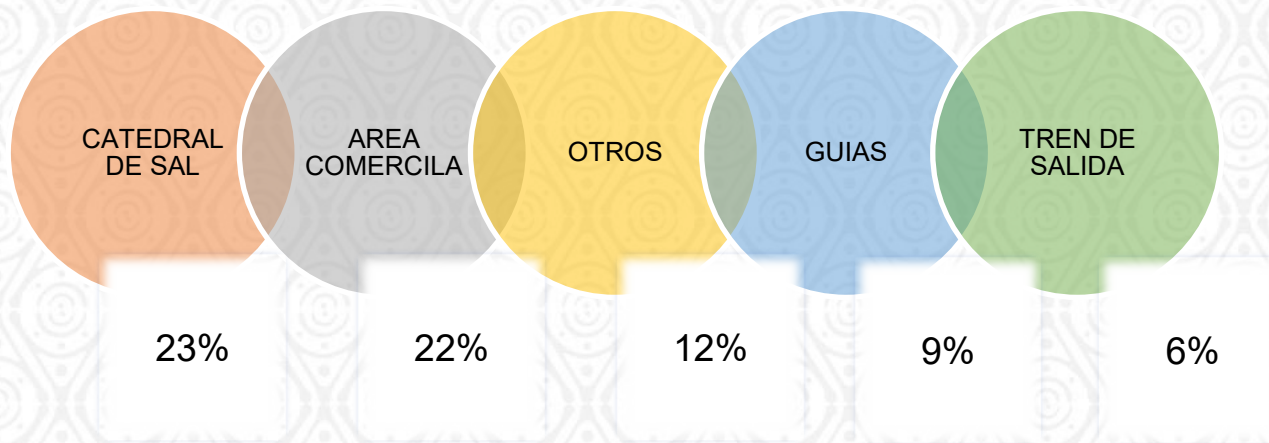
TIEMPO DE VENCIAMIENTO DEL TERMINO DE RESPUESTA



SEMAFORO	TIEMPO DE VENCIAMIENTO DEL TERMINO DE RESPUESTA	N° DE RESPUESTAS
	DE 15 A 12 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	14
●	DE 11 A 5 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	81
●	DE 4 A 0 DIAS DEL TERMINO PARA EL VENCIMIENTO	25
●	FUERA DE TERMINOS	8
	TOTAL	128

LAS CAUSAES CON MAYOR PARTICIPACIÓN

PQRSD POR CATEGORIA



Se evidencia que la mayor causal de las PQRSD por categoría corresponde a Catedral de Sal – General, con una participación del 23 % del total de las PQRSD registradas, seguida del área comercial, con un 22 %. Por su parte, la categoría de otros no clasificados, de acuerdo con la caracterización, representa el 12 % del total.

CONCLUSIONES

1. Durante el período comprendido entre julio y diciembre de 2025, La Catedral de Sal de Zipaquirá S.A. SEM evidenció un manejo adecuado del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSD), dando cumplimiento a la normatividad vigente y a los lineamientos internos establecidos.
2. El análisis de la información registrada en el aplicativo APLICA permite identificar un incremento general del 32 % en el número de PQRSD frente al mismo período del año 2024, lo cual refleja una mayor participación de los ciudadanos y visitantes en el uso de los canales de atención dispuestos por la Entidad.
3. Se destaca un alto nivel de oportunidad en la atención de las solicitudes, con un 83,59 % de las PQRSD respondidas dentro de los tiempos establecidos por la Ley, lo que evidencia un desempeño favorable de las dependencias responsables.
4. Las categorías con mayor incidencia de PQRSD corresponden a Catedral de Sal – General (23 %) y Área Comercial (22 %), lo cual permite focalizar acciones de mejora orientadas a fortalecer la experiencia del visitante y la calidad del servicio prestado.
5. A pesar del adecuado comportamiento general, se identifican casos puntuales atendidos fuera de los términos legales, lo que hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y articulación interdependencias para garantizar el cumplimiento oportuno del 100 % de las solicitudes.
6. Finalmente, el bajo porcentaje de PQRSD en relación con el total de visitantes (0,033 %) evidencia un nivel positivo de satisfacción de los usuarios, así como la efectividad de los canales de atención y gestión implementados por la Entidad.



Elaboro: Fanny Yolima Méndez
Asesor de control interno



Catedral
de Sal

Zipaquirá - Colombia

