

Medellín, 20 de diciembre de 2022



NIT 901437957-8

FECHA: 21 de diciembre 2022
RADICADO: 7-080
HORA: 5:14 PM
RECIBIDO: Angie Ospina GARC

PARA: **DERLIS MARTINEZ TAPIAS**
Gerente

DE: **YURI MARIA GALLEGO ALZATE**
Asesora de Control Interno

Asunto: Seguimiento PQRSDF segundo semestre 2022

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el segundo semestre del 2022, en el cumplimiento del **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**. Que cita "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":

Cordialmente



YURI MARIA GALLEGO ALZATE
Jefe de Control Interno

Con copia: Alejandro Palacio Jaramillo- director Administrativo y Financiero
Braulio Morales Giraldo- director jurídico

**INFORME DE SEGUIMIENTO JULIO 1 A 20 DICIEMBRE DE 2022
AL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
DE LA EMPRESA DE PARQUES Y EVENTOS DE ANTIOQUIA-ACTIVA EN EL
CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 DE 12 JULIO DE 2011.
ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.**

INTRODUCCIÓN.

la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) en su artículo 76, establece lo siguiente: *“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 rendir un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.*

Por lo tanto, dándole cumplimiento a lo expresado en la norma antes mencionada, la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia- Activa, adopto mediante, **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, GA-P04 versión 1**, le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, al Gestor Administrativo de la Subgerencia Administrativa y Financiera.

Ahora bien, como es obligación legal para la Oficina de Control Interno de realizar el seguimiento a las PQRS que ingresan a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia_ ACTIVA, por lo tanto, ésta presenta el informe del segundo semestre de 2022 (corte diciembre 20 de 2022), sobre el comportamiento y trato de que se le está dando a las comunicaciones de lo usuarios y/o grupos de interés (Stake Holders), por parte de los responsables de las mismas en la Entidad.

SITUACION PRESENTE:

1. CANALES DE ATENCIÓN

La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia-ACTIVA, ha implementado los siguientes canales de atención para que los ciudadanos eleven las solicitudes pertinentes de manera respetuosa, y que las mismas puedan ser atendidas de manera clara, expresa y oportuna por parte de la entidad.

- Buzón de Correo postal: Buzón ubicado en la Sede Oficina: Calle 45 N 55-65- Medellín; Horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 am a 5:30 pm.
- Presencial-Sede Oficina: Calle 45 N 55-65- Medellín; Horario de atención al público de lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 1:30 a 5:30 pm.
- Vía telefónica: A través del teléfono (604) 463 74 72, en el horario laboral de la empresa indicado previamente.
- Correo electrónico: A través del correo info@activa.com.co. Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo de la entidad.
- Formulario Electrónico de PQRS: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se encuentra disponible las 24 horas, en la página web www.activa.com.co.
- Redes Sociales: Instagram [@activa.com.co](https://www.instagram.com/activa.com.co); Twitter [@activa.co](https://twitter.com/activa.co), Facebook: [activa.com.co](https://www.facebook.com/activa.com.co)

La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia-ACTIVA brindará atención de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Las personas atrás descritas, tienen prelación en la asignación de turno sobre los demás ciudadanos.

2. TIEMPOS DE ATENCIÓN Y RESPUESTA PQRS

Todas las PQRS recibidas deberán ser respondidas al peticionario en el término máximo a continuación relacionado:

PQRS	TÉRMINO
Petición	15 días hábiles
Petición de documentos e información	10 días hábiles
Petición de consulta	30 días hábiles
Petición incompleta	10 días hábiles
Petición reiterativa	10 días hábiles
Petición de autoridades	10 días hábiles
Quejas	15 días hábiles
Reclamos	15 días hábiles
Sugerencias	15 días hábiles
Traslado por falta de competencia	5 días hábiles

Con relación a aquellas peticiones cuya respuesta requiera especificaciones especiales y en consecuencia, se necesite un término superior al señalado previamente para atenderlas, el responsable de dar dicha respuesta deberá antes del vencimiento del tiempo, comunicarle al peticionario esta situación y proceder lo antes posible a enviar la respectiva respuesta a la petición presentada, lo anterior, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que lo complementen, sustituyan o modifiquen.

3. RESUMEN DE DATOS

En el segundo semestre de 2022 (julio 1 a diciembre 20), ingresaron y se radicaron en la Empresa de Parques y eventos de Antioquia- ACTIVA, a través de correo electrónico tres (3) PQRS, de las cuales una (1) es petición de consulta, una (1) queja y otra es de reclamos, son peticiones y solicitudes que hacen los usuarios en lo concerniente a los servicios de la Entidad, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro No 1

Tipo de comunicación	Total
Petición de consulta	1
Quejas	1
Reclamos	1
TOTAL	3

En el cuadro No 2, se puede evidenciar que de las tres (3) PQRS recibidas en el segundo semestre de 2022 se encuentra cerradas con su respectiva respuesta dentro de los términos establecidos en la norma.

Cuadro No 2

Estado	Total
Cerradas	3
En proceso	0
TOTAL	3

El cuadro No 3, presenta la naturaleza de las de los tipos de PQRS que ingresan a la entidad, en el segundo semestre del año 2022, una cantidad pequeña que permite conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta la Entidad.

Al evaluar el seguimiento de cada respuesta se evidencia que se le dio una

respuesta en los términos de norma y una respuesta de manera concisa y correcta.

Cuadro No 3

Naturaleza	Total
Contratación	1
información base de datos	1
Reclamo contable medios magnéticos	1
TOTAL	3

En caso de que la PQRS ingresen por las redes sociales o la página web la Profesional de Relaciones Corporativas deberá remitir dicha solicitud a el técnico Administrativo de manera inmediata, una vez conozca de la misma.

No obstante, lo anterior, la Profesional de Relaciones Corporativas tendrá la facultad de dar respuestas establecidas previamente mediante protocolo concertado con el administrador de las peticiones, a aquellas que ingresen por las redes sociales, según la naturaleza de la petición.

En caso de que la PQRS ingrese por el correo electrónico de la empresa, al funcionario encargado de administrarlo, deberá remitir dicha solicitud el técnico Administrativo encargado de la recepción de manera inmediata, una vez conozca de la misma.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia-ACTIVA, debe implementar el Buzón de Correo postal en las instalaciones de la entidad como canal de atención para los ciudadanos, ya que hace parte del **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS**, GA-P04 versión 1, y también es una herramienta del área de atención al cliente que le da oportunidad a los consumidores (y a la audiencia en general de una empresa o marca) de compartir inconformidades fallos o experiencias negativas que ocurrieron en alguna de las interacciones del proceso con la entidad y es una forma de contactar a las empresas de la forma más directa posible.

- En el **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, GA-P04**, se evidencia en la descripción de actividades en el numeral 9, la responsabilidad del Gestor Administrativo o técnico administrativo de gestión documental o quien haga sus veces, en realizar el seguimiento de las PQRS mensual y a su vez generar un informe, por lo anterior no se evidencia ningún informe mensual al seguimiento de las PQRS, recomendando hacer un informe final de la vigencia 2022 y continuar en el año 2023 como lo indica el procedimiento.

ACTIVIDAD (¿Qué se hace?)	DESCRIPCIÓN (¿Cómo se hace?)	RESPONSABLE (¿Quién lo hace?)	DOCUMENTO (¿Dónde se hace?)
9. Seguimiento PQRS	<p>Mensualmente se debe hacer seguimiento a las PQRS que ingresen a la entidad por cualquiera de los canales habilitados para tal fin, y se debe generar el un informe que contenga los siguientes componentes:</p> <p>Informe de la cantidad de PQRS que ingresan mensualmente a la entidad. Registro de Ingreso de PQRS (Fecha) Registro de reparto al área competente (Fecha) Registro de respuesta al peticionario (Fecha) Registro de la cantidad de PQRS que ingresan mensualmente a la entidad.</p>	<p>Técnico Administrativo de Gestión documental o quien haga sus veces</p> <p>Gestor Administrativo</p>	Informe mensual

- Se evidencio de las tres (3) PQRS, ingresadas en el segundo semestre del 2022, solo una (1) se encuentra archivada en las carpetas de Gestión documental, por lo tanto, recomendando darles traslados a la PQRS con su respectiva respuesta al archivo de la entidad, de esta manera se conservan los documentos y se gestionan la información más ágil, ya que son documentos de vital importancia para evidenciar la trazabilidad de la información.
- las PQRS permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

“UNIDOS fortalecemos el control interno”.

