



Medellín, 22 de enero de 2024

PARA: **LUISA FERNANDA FLÓREZ JARAMILLO**
Gerente

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre 2023

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el segundo semestre del 2023, 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

Copia por correo electrónico: Elizabeth Arango Arango -directora administrativo y financiero
Maria Catalina Bohórquez – directora jurídica
Yessica Munera Alzate -subgerente comercial

**INFORME DE SEGUIMIENTO JULIO 1 A 31 DICIEMBRE 2023
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 ANTICORRUPCION.**

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, GD-P02 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 2023 (corte diciembre 31 de 2023), sobre el comportamiento y trato 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 2023 ingresaron y se radicaron en la Empresa de Parques y eventos de Antioquia- ACTIVA, a través de correo electrónico ciento treinta y seis (136) PQRS, de las cuales una (1) es una felicitación y ciento treinta y cinco (135) son peticiones, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro No 1

Tipo de comunicación	Total
Felicitaciones	1
Peticiones	135
TOTAL	136

En el cuadro No 2, se puede evidenciar que de las ciento treinta y seis (136) PQRS recibidas en el segundo semestre de 2023 se encuentra cerradas con su respectiva respuesta dentro de los términos establecidos en la norma.

Cuadro No 2

Estado	Total
Cerradas	136
En proceso de respuesta	0
TOTAL	136

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 2023, lo 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
Solicitud de Documentos	48
Solicitud de Información	40
Otros	13
Solicitud - Certificado de ingresos y retenciones 2022	6
Solicitud - Certificado de RETE IVA	5
Solicitud de documento - Solicitud certificación de Contabilidad	4
Solicitud postulación de servicios	3
Solicitud Certificados de RETE IVA - ICA Y FUENTE	3
Solicitud Vinculación Evento	3
Solicitud - comprobante contable	2
Derecho de Petición	8
PQRSFD - Felicitaciones	1
TOTAL	136

Para este semestre no se evidencia PQRS ingresadas por las redes sociales; en caso de que la PQRS ingresen por este medio, 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.

Las 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 un nuevo canal de atención para los ciudadanos; esta medida hace parte esencial del PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, GD-P02 versión 1, y representa 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.
- Se evidencia los seis (6) informes del segundo semestre del seguimiento a las PQRS que ingresan a la entidad por parte del Gestor Administrativo, desde su recepción hasta su respuesta, siguiendo los lineamientos establecidos *PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, GD-P02*.

En aras de fortalecer nuestra cultura de mejora continua, se recomienda nuevamente socializar estos informes en el Comité de Gerencia, como buena practica institucional y de esta manera, todos los miembros del comité estarán al tanto de los avances en la gestión de PQRS y podrán brindar apoyo y retroalimentación para seguir optimizando nuestros procesos.

- 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.
- En el marco de la continua búsqueda de eficiencia y transparencia en nuestra entidad, se sugiere una modificación en el proceso de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas. La recomendación principal es que el encargado de proporcionar las respuestas a estas solicitudes sea el jefe del área correspondiente, en lugar de los contratistas.

Es fundamental destacar que los contratistas desempeñan un papel valioso como apoyo en diversas labores, pero no deben asumir la responsabilidad de firmar las respuestas a las PQRS. La asignación de esta tarea al jefe del área asegura una mayor coherencia, calidad y alineación con las políticas y objetivos de la entidad.

Esta sugerencia se encuentra respaldada por el procedimiento establecido en la Actividad No. 4 del documento denominado "**Procedimiento para la Gestión de PQRS**" bajo el código GD-P02. En este procedimiento se especifica claramente que el responsable de proporcionar las respuestas a las PQRS es el encargado del área correspondiente. Esta práctica garantiza una supervisión adecuada y una toma de decisiones informada por parte de quien tiene un conocimiento profundo de los procesos y responsabilidades inherentes al área en cuestión.

La adopción de esta recomendación no solo fortalecerá la coherencia en las respuestas a las PQRS, sino que también consolidará la imagen de la entidad como una organización comprometida con la satisfacción del usuario y la mejora continua. Se espera que este ajuste contribuya a un manejo más eficiente y efectivo de las solicitudes recibidas, generando un impacto positivo tanto en la percepción del usuario como en la reputación de la entidad.

En conclusión, la sugerencia de asignar la responsabilidad de respuesta de las PQRS al jefe del área correspondiente es coherente con el procedimiento establecido y busca fortalecer la calidad y coherencia de las respuestas, al tiempo que asegura una mayor alineación con los objetivos institucionales.

- Se propone la implementación de una práctica que fortalezca la transparencia y veracidad de la información en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas. Con este fin, se solicita que todas las PQRS sean debidamente archivadas junto con sus respectivas respuestas y anexos.

Este procedimiento garantizará que, en cualquier momento de revisión, sea posible verificar de manera integral tanto la PQRS entrante como la respuesta correspondiente. Al consolidar estos elementos de

información, se promoverá una mayor claridad y trazabilidad en la gestión de las solicitudes, facilitando así la rendición de cuentas y el seguimiento de los procesos.

La activación conjunta de las PQRS y sus respuestas no solo contribuirá a la transparencia, sino que también permitirá un análisis más detallado de las interacciones con los usuarios. Esta práctica no solo servirá como herramienta de control interno, sino que también respaldará la toma de decisiones informadas, al ofrecer un registro completo y preciso de las acciones tomadas en respuesta a cada solicitud.

Asimismo, este enfoque facilitará la identificación de patrones o tendencias recurrentes en las PQRS, lo que podría ser de utilidad para implementar mejoras continuas en los procesos internos y en la atención al usuario.

En resumen, la solicitud de archivar todas las PQRS con sus respuestas y anexos busca promover la transparencia, la integridad y la trazabilidad en la gestión de solicitudes. Este enfoque no solo responde a la necesidad de rendición de cuentas, sino que también constituye una herramienta valiosa para el análisis y la mejora continua de los servicios ofrecidos por la entidad.

“Juntos fortalecemos el Control Interno”.