



Medellín, 2025/01/16 10:07:50 a. m.
Radicado No. 202503000010

Folios: 4
Asunto: Seguimiento Pors Segundo Semestre 2024
Remitente: Yuri Maria Gallego Alzate
Destinatario: Luisa Fernanda Florez Jaramillo



Medellín, 16 de enero de 2025

PARA: **LUISA FERNANDA FLOREZ JARAMILLO**
Gerente.

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

Asunto: Seguimiento PQRS segundo semestre 2024

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el segundo semestre del 2024, 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 Oficina de Control Interno

Copia por correo electrónico: Yessica Munera Alzate – Subgerente comercial
Maria Catalina Bohórquez – directora jurídica
Cristian Buriticá García – Director Administrativo y financiero



**INFORME DE SEGUIMIENTO JULIO 1 A 31 DICIEMBRE 2024
AL PROCESO DE PÉTICIONES, 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, GD-P02 versión 1**, le asignó la función de atender y hacer seguimiento de las mismas, la dirección 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 2024 (corte diciembre 31 de 2024), sobre el comportamiento y trato que se le está dando a las comunicaciones de los usuarios y/o grupos de interés (Stakeholders), 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.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- Presencial-Sede Oficina: Calle 42B Número 52- 106 Centro Administrativo Departamental «José María Córdoba» – La Alpujarra. Piso 6 – Oficina 610; Horario de atención al público de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 4:30 p. m.; y los viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 3:30 p.m. 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

Código: GD-P02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS



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 2024 ingresaron ciento treinta y cinco (135) PQRS a través de los diferentes canales de atención así: correo electrónico por correo electrónico ciento treinta y cuatro (134) y redes sociales una (1) PQRS, de la cuales las (135) son peticiones, tal como se visualiza en el cuadro No.1.

Cuadro No 1

Tipo de comunicación	Total
Felicitaciones	0
Peticiones	135
Sugerencias	0
Denuncias	0
TOTAL	135

En el cuadro No 2, se puede evidenciar que de las ciento treinta y cinco (135) PQRS recibidas en el segundo semestre de 2024, se encuentra cerradas ciento treinta y tres (133) y dos (2) vencidas y sin respuesta.

Cuadro No 2

Estado	Total
Cerradas	133
Vencidas y en proceso de respuesta	2
TOTAL	135

Al evaluar el seguimiento de cada PQRS, se evidencia que dos (2) no cuentan con una respuesta y se encuentran vencidas. Esta situación implica un incumplimiento de los términos establecidos por la normativa vigente.



El cuadro No 3, presenta la naturaleza de las de los tipos de PQRS que ingresan a la entidad, en el segundo semestre de 2024, lo que permite conocer las inquietudes de los usuarios y poder fortalecer los servicios con los que cuenta la Entidad.

Cuadro No 3

Naturaleza	Total
Solicitud de Documentos	
Solicitud de Información	59
Solicitud de certificado de experiencia	17
Solicitud de consulta	58
Petición reiterativa	
Solicitud de documento - Solicitud certificación de Contabilidad	1
Solicitud postulación de servicios	
Derecho de Petición	
PQRSFD – Felicitaciones	
TOTAL	135

Para este semestre se evidencia una (1) PQRS ingresadas por las redes sociales; la Profesional de la TIC, el contratista de a poyo a la operación comercial y el contratista profesional en diseño de la marca para apoyar la estrategia en crecimiento y posicionamiento de la marca son los responsables de remitir dicha solicitud a el técnico Administrativo de manera inmediata, una vez conozca de la misma.

No obstante, lo anterior, estos profesionales tendrán 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 que ingresen 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

- En el seguimiento de las PQRS del segundo semestre de 2024, se evidenció que dos (2) PQRS están vencidas y sin respuesta, lo que constituye un incumplimiento normativo, dado que todas las peticiones deben resolverse dentro de los plazos establecidos. En particular, el radicado 202401000598 lleva 9 días de vencimiento y, hasta la fecha, no ha sido respondido.



No	RADICADO	TIPOLOGIA	REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA DE RESPUESTA
1	202401000598	Propuesta	COOVPROC	10/12/2024	02/01/2025
3	202401000607	Propuesta	TEK SOLUCIONES TECNOLOGICA	23/12/2024	15/01/2025

- Al revisar el expediente, se evidenció una (1) PQRS que fue respondida fuera de los términos establecidos. La solicitud, emitida por la Comisión Nacional del Servicio Civil, requería una respuesta en un plazo de 5 días hábiles. Sin embargo, la respuesta se entregó hasta el 15 de enero de 2025, incumpliendo así con los términos fijados por la Comisión.

202401000606	solicitud de información	COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	23/12/2024	15/01/2024
--------------	--------------------------	--------------------------------------	------------	------------

- Se debe capacitar al personal de la entidad que permita asegurar el buen proceso de las PQRS de manera rápida y adecuada, reduciendo tiempos de respuesta y aumentando la eficiencia del proceso que documenten correctamente cada PQRS, manteniendo una trazabilidad adecuada y facilitando el seguimiento y control de las mismas y el cumplimiento en los plazos y requisitos establecidos por la ley.
- Con el fin de fortalecer nuestra cultura de mejora continua, se recomienda nuevamente socializar los informes mensuales de PQRS elaborados por el técnico de gestión documental en el Comité de Gerencia como una buena práctica institucional. Esto permitirá que todos los miembros del comité estén informados sobre los avances en la gestión de PQRS, facilitando su apoyo y retroalimentación para optimizar los procesos y asegurar que las PQRS sean respondidas dentro de los plazos establecidos.
- Las PQRS permiten 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.



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- 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.
- Se recomienda archivar todas las PQRS con sus respuestas y anexos, todo esto 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.
- Se recomienda revisar y actualizar de manera reiterada el procedimiento establecido por la entidad, Código: GD-P02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, a fin de asegurar que todas las PQRS se gestionen de manera uniforme, siguiendo pasos y criterios consistentes. Esto garantizará una mayor claridad en los tiempos de respuesta conforme a la normativa y establecerá un procedimiento más riguroso, con una clara asignación de responsabilidades desde la recepción de la PQRS hasta la entrega de la respuesta al usuario.

“Juntos fortalecemos el Control Interno”.