



Medellin 2024/07/30 2 38 27
Radicado No 202403000154
Asunto Seguimiento Pqrs Primer Semestre 2024
Recibió CENTRO ATENCIÓN DOCUMENTAL
Remitente Yuri Maria Gallego Alzate
Destinatario Yessica Munera Alzate



Medellin, 30 de julio de 2024

PARA **YESSICA MUNERA ALZATE**
Gerente (e)

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

Asunto Seguimiento PQRS primer semestre 2024

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el primer semestre del 2024, en el cumplimiento del **Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos** Que cita "La oficina de Control Interno debera vigilar que la atencion se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendira a la administracion de la entidad un informe semestral sobre el particular"

Cordialmente



YURI MARIA GALLEGO ALZATE
Jefe de Oficina de Control Interno

Copia por correo electronico Elizabeth Arango Arango directora administrativo y financiero
Maria Catalina Bohorquez – directora juridica



INFORME DE SEGUIMIENTO ENERO 1 A 30 JUNIO 2024 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

INTRODUCCION

la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupcion) en su articulo 76, establece lo siguiente *“En toda entidad publica, debera 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 mision de la entidad La Oficina de Control Interno, debera vigilar que la atencion se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir un informe semestral sobre el particular En la pagina web principal de toda entidad publica debera existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de facil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*

Por lo tanto, dandole cumplimiento a lo expresado en la norma antes mencionada, la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia- Activa, adopto mediante, **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE PQRS, GD-P02 version 1**, le asigno la funcion de atender y hacer seguimiento de las mismas, la direccion administrativa y financiera

Ahora bien, como es obligacion 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, esta presenta el informe del primer semestre de 2024 (corte junio 30 de 2024), sobre el comportamiento y trato que se le esta dando a las comunicaciones de lo usuarios y/o grupos de interes (Stakeholders), por parte de los responsables de las mismas en la Entidad

SITUACION PRESENTE

1 CANALES DE ATENCION

La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia-ACTIVA, ha implementado los siguientes canales de atencion 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

- Presencial-Sede Oficina Calle 42B Numero 52- 106 Centro Administrativo Departamental «Jose Maria Cordova» – La Alpujarra Piso 6 – Oficina 610, Horario de atencion al publico de lunes a jueves de 8 00 a m a 12 00 m y

 @ActivaCo  @activa.com.co  604 383 54 91  www.activa.com.co

 Centro Administrativo Departamental Jose Maria Cordova (La Alpujarra)
Calle 42B # N° 52 106 Piso 6 Oficina 610



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 Via telefonica A traves del telefono (604) 463 74 72, en el horario laboral de la empresa indicado previamente

- Correo electronico A traves del correo info@activa.com.co Se encuentra disponible las 24 horas del dia, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio seran gestionados dentro del horario de trabajo de la entidad
- Formulario Electronico de PQRS Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias se encuentra disponible las 24 horas, en la pagina [web www.activa.com.co](http://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 brindara atencion de manera prioritaria a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, poblacion en situacion de vulnerabilidad, grupos etnicos minoritarios, personas en condicion de discapacidad y personas de talla baja Las personas atras descritas, tienen prelación en la asignacion de turno sobre los demas ciudadanos

2 TIEMPOS DE ATENCION Y RESPUESTA PQRS

Todas las PQRS recibidas deberan ser respondidas al peticionario en el termino maximo a continuacion relacionado

PQRS	TERMINO
Peticion	15 dias habiles
Peticion de documentos e informacion	10 dias habiles
Peticion de consulta	30 dias habiles
Peticion incompleta	10 dias habiles
Peticion reiterativa	10 dias habiles
Peticion de autoridades	10 dias habiles
Quejas	15 dias habiles
Reclamos	15 dias habiles
Sugerencias	15 dias habiles
Traslado por falta de competencia	5 dias habiles

Código GD P02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS

Con relacion a aquellas peticiones cuya respuesta requiera especificaciones especiales y en consecuencia, se necesite un termino superior al señalado previamente para atenderlas, el responsable de dar dicha respuesta debera antes del vencimiento del tiempo, comunicarle al peticionario esta situacion y proceder lo antes posible a enviar la respectiva respuesta a la peticion



presentada, lo anterior, en los terminos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demas normas que lo complementen, sustituyan o modifiquen

3 RESUMEN DE DATOS

En el primer semestre de 2024 ingresaron doscientos cincuenta y uno (251) PQRS a traves de los diferentes canales de atencion asi correo electronico doscientos cuarenta y ocho (248), por la pagina web dos (2) y presencial una (1) PQRS, de las cuales una (1) es una felicitacion y doscientos cincuenta (250) son peticiones, tal como se visualiza en el cuadro No 1

Cuadro No 1

Tipo de comunicacion	Total
Felicitaciones	1
Peticiones	250
TOTAL	251

En el cuadro No 2, se puede evidenciar que de las doscientos cincuenta y uno (251) PQRS recibidas en el primer semestre de 2024, se encuentra cerradas doscientas cuarenta y cinco (245) y seis (6) vencidas y sin respuesta

Cuadro No 2

Estado	Total
Cerradas	245
Vencidas y en proceso de respuesta	6
TOTAL	251

Al evaluar el seguimiento de cada PQRS se evidencia que faltan respuestas e incumpliendo los terminos de norma



El cuadro No 3, presenta la naturaleza de las de los tipos de PQRS que ingresan a la entidad, en el primer 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	151
Solicitud de Informacion	73
Solicitud de certificado de experiencia	19
Solicitud de consulta	1
Peticion reiterativa	1
Solicitud de documento - Solicitud certificacion de Contabilidad	
Solicitud postulacion de servicios	2
Derecho de Peticion	3
PQRSFD – Felicitaciones	1
TOTAL	251

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 la TIC, el contratista de apoyo a la operacion 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 tecnico Administrativo de manera inmediata, una vez conozca de la misma

No obstante, lo anterior, estos profesionales tendran la facultad de dar respuestas establecidas previamente mediante protocolo concertado con el administrador de las peticiones, a aquellas que ingresen por las redes sociales, segun la naturaleza de la peticion

Las PQRS que ingresen por el correo electronico de la empresa, al funcionario encargado de administrarlo, debera remitir dicha solicitud el Tecnico Administrativo encargado de la recepcion de manera inmediata, una vez conozca de la misma

OBSERVACIONES

- 1 En el seguimiento de las PQRS del primer semestre de 2024, se evidencio que seis (6) PQRS estan vencidas y sin respuesta, lo cual representa un incumplimiento normativo, ya que todas las peticiones deben resolverse dentro de los plazos establecidos



No	RADICADO	TIPO PQRS	TIPOLOGIA	REMITENTE	FECHA DE RADICACION
1	202401000075	Peticion	Propuesta comercial	LA EMISORA DEL PUEBLO	31/01/2024
2	202401000188	Peticion	solicitud de informacion	FAVIO ENRIQUE PEREZ GOMEZ	19/03/2024
3	202401000242	Peticion	solicitud de informacion	SUPERSERVICIOS	22/03/2024
4	202401000302	Peticion	peticion de documentos e informacion	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	29/04/2024
5	202401000339	Peticion	peticion de documentos e informacion	ARMENIA HOTEL	20/05/2024
6	202401000376	Peticion	peticion de documentos e informacion	ARMENIA HOTEL	12/06/2024

2 Se evidencio que veintitres (23) PQRS fueron respondidas por cada responsable segun la Tecnica de gestion documental (contratista), sin embargo, no se evidencia la respuesta en el archivo que permita trazabilidad del cumplimiento de los terminos Lo que genera un incumpliendo normativo y al procedimiento establecido por la entidad para el procedimiento de las PQRS



PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS

Código GD P02

Versión 02

7 Registro de PQRS	<p>Cuando la respuesta de la PQRS esté con el visto bueno y firmada se remite dicho documento al Técnico Administrativo a cargo de la gestión de las PQRS</p> <p>Se procede a diligenciar el formato de Registro de correspondencia enviada</p>	Técnico Administrativo de Gestion documental o quien haga sus veces	GD F02 Formato Registro de correspondencia enviada
8 Envío de respuesta a peticionario	<p>Una vez firmado el documento el Técnico Administrativo de Gestion documental deberá enviar de manera inmediata la respuesta al peticionario teniendo en cuenta los datos de contacto suministrados en la PQRS (puede enviarse mediante correo electrónico y/o entrega fisica en dirección urbana o rural)</p> <p>En caso de realizarse por medio físico el encargado debera enviar la respuesta por mensajería y a su vez registrar el envío</p>	Técnico Administrativo de Gestión documental o quien haga sus veces	GD F04 Formato Planilla de correspondencia para mensajería



- 3 Se constata cinco (5) PQRS, con su respectiva respuesta por cada responsable, pero sin radicado, al igual que las otras PQRS identificadas estan incumpliendo con el debido procedimiento frente archivo documental de la entidad

No	RADICADO
1	202401000032
2	202401000061
3	202401000064
4	202401000067
5	202401000178

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Radical las PQRS en el archivo de la entidad es fundamental por las siguientes razones

Trazabilidad Permite llevar un registro claro y detallado de cada PQRS, asegurando que se pueda seguir su progreso desde la recepcion hasta la respuesta

Cumplimiento Normativo Garantiza que la entidad cumpla con los plazos y procedimientos establecidos por la ley para la atencion de PQRS, evitando sanciones y mejorando la transparencia

Control Interno Facilita la auditoria y el control interno, ya que la documentacion completa y organizada permite verificar que todas las PQRS se han gestionado correctamente

Mejora en la Gestión Ayuda a identificar areas de mejora en la gestion de PQRS, permitiendo implementar cambios y estrategias para aumentar la eficiencia y efectividad del proceso

Confianza del Usuario Al radicar y archivar correctamente las PQRS, se demuestra a los usuarios que sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias son tomadas en serio y gestionadas de manera profesional, lo cual incrementa la confianza en la entidad

Evidencia Proporciona evidencia en caso de disputas o revisiones legales, mostrando que la entidad ha actuado de acuerdo con los procedimientos y plazos establecidos



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

- 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
- En aras de fortalecer nuestra cultura de mejora continua, se recomienda nuevamente socializar estos informes en el Comité de Gerencia, como buena práctica 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 los procesos
- 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
- 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 sugiere revisar y actualizar el procedimiento establecido por la entidad Código GD-P02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS, que asegure que todas las PQRS se gestionen de manera uniforme, siguiendo los mismos pasos y criterios, lo que garantiza consistencia en el tratamiento de cada caso que permita dar más claridad en los tiempos de respuesta según la norma y dejar establecido un procedimiento más riguroso con responsabilidad en el cumplimiento desde que llega la PQRS a la entidad y hasta el momento de la respuesta al usuario



Plan de mejoramiento

Se solicita realizar plan de mejoramiento de la observacion de este informe de ley, asimismo, la accion propuesta no debera superar los seis meses para su cumplimiento

Enviarlo a la oficina de Control Interno, antes del 15 de agosto del año 2024

Conforme a lo anterior y teniendo en cuenta, que es un documento de informe involucra a todas las areas

“Juntos fortalecemos el Control Interno”