

Medellín, 24 de julio de 2023

PARA: **DERLIS MARTINEZ TAPIAS**  
Gerente

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

Asunto: Seguimiento PQRS primer semestre 2023

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el primer 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":

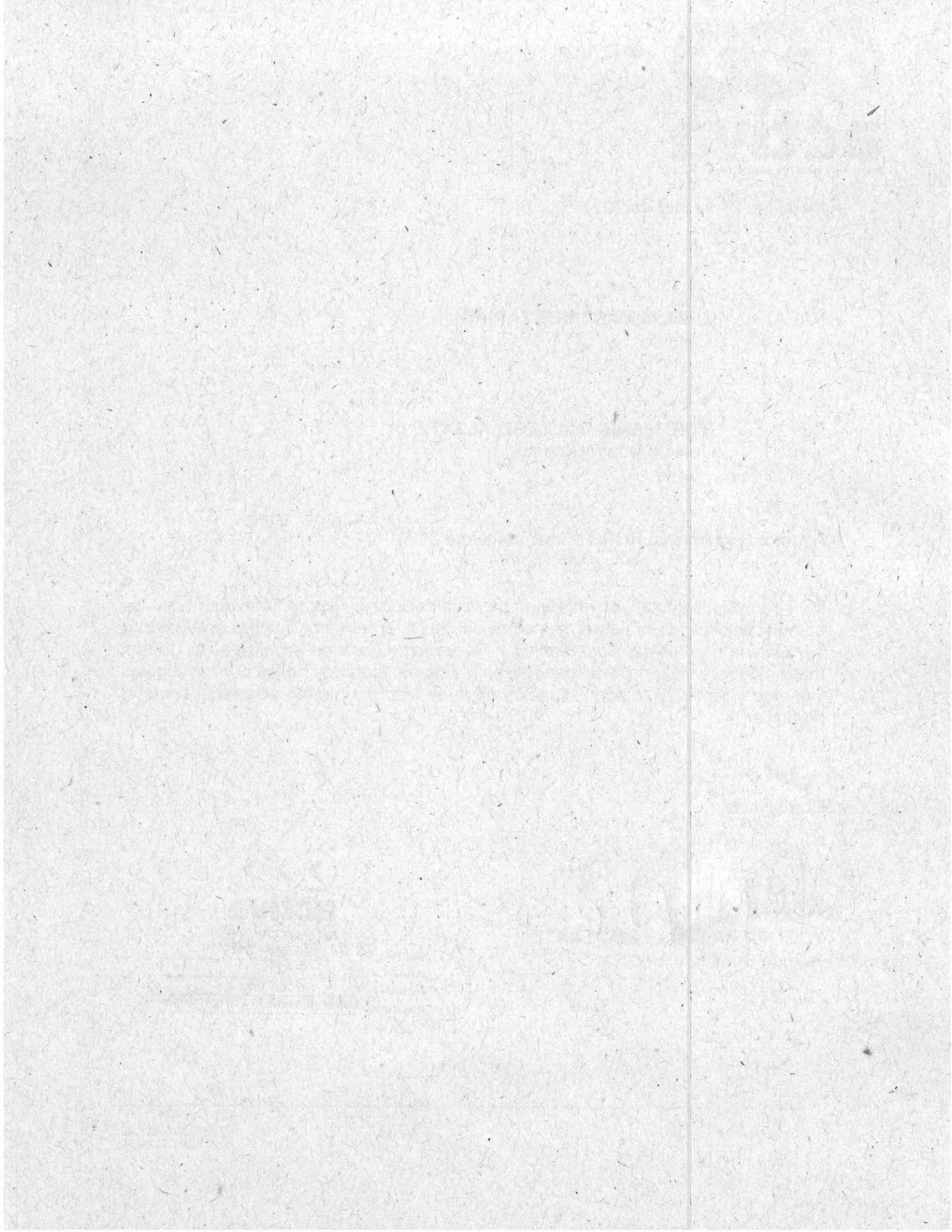
Cordialmente



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



FECHA: 24 de Julio de 2023  
# RADICADO: F-215  
HORA: 3:00 pm  
RECIBIDO: Luisa Fernanda García Perea



**INFORME DE SEGUIMIENTO ENERO 1 A 30 JUNIO 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 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, 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 primer semestre de 2023 (corte junio 30 a 2023), sobre el comportamiento y trato de que se le está dando a las comunicaciones de los 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](mailto: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](http://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 primer semestre de 2023 ingresaron y se radicaron en la Empresa de Parques y eventos de Antioquia- ACTIVA, a través de correo electrónico veintisiete (27) PQRS, de las cuales una (1) es un reclamo, veintiséis (26) son peticiones de consulta y Petición de documentos e información, tal como se visualiza en el cuadro No.1:

Cuadro No 1

Tipo de comunicación	Total
Reclamos	1
Petición de Consulta	25
Petición de documentos e información	1
TOTAL	27

En el cuadro No 2, se puede evidenciar que de las veintisiete (27) PQRS recibidas en el primer semestre de 2023 se encuentra cerradas con su respectiva respuesta dentro de los términos establecidos en la norma.

Cuadro No 2

Estado	Total
Cerradas	27
En proceso	0
TOTAL	27

El cuadro No 3, presenta la naturaleza de las de los tipos de PQRS que ingresan a la entidad, en el primer semestre del año 2023, 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
Certificados de Contratación	10
información base de datos	2
Informaciones vacantes de la entidad	4
Información investigación disciplinaria	1
Información Retención en la Fuente	3
Certificado Retención en la Fuente	2
Reclamo Liquidación	1
Información de contratos	3
Certificado de Experiencia	1
TOTAL	27

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 redés sociales, según la naturaleza de la petición.

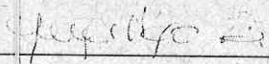
Las PQRS ingrese por el correo electrónico de la empresa, al funcionario encargado de administrarlo, deberá remitir dicha solicitud el técnico Administrativo encargado de la recepción de manera inmediata, una vez conozca de la misma.

## 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 primer 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 socializar este informe 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.

Nombre completo	Responsabilidad	Firma
Yuri Maria Gallego Alzate	Jefe de Control Interno	
Andersson Benítez Arboleda	Auditor	Andersson Benítez A

**“UNIDOS fortalecemos el control interno”.**