



Fecha: Medellín, 2025-07-17 15:40:37
Radicado N° 202503000103
Remitente: Yuri Maria Gallego Alzate
Destinatario: Santiago Atehortúa Sierra
Folios: 9



Medellín, 17 de julio de 2025

PARA: **SANTIAGO ATEHORTUA SIERRA**
Gerente.

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

Asunto: Seguimiento PQRSFD primer semestre 2025

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el primer semestre del 2025, 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: Driana Andrea Durando – Subgerente comercial
William Ocampo Restrepo – directora jurídica
Cristian Buriticá García – Director Administrativo y financiero

INFORME DE SEGUIMIENTO ENERO 1 A 30 JUNIO DE 2025 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”.*

En cumplimiento de lo establecido en la norma previamente mencionada, la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia - Activa adoptó el **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSFD**, identificado como GD-P02, versión 4, mediante el cual se asignó a la Dirección Administrativa y Financiera la responsabilidad de atender y realizar seguimiento a dichas solicitudes.

Ahora bien, como es obligación legal para la Oficina de Control Interno, realizar el seguimiento a las PQRSFD que ingresan a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia_ ACTIVA, por lo tanto, se presenta el informe del primer semestre de 2025 (corte junio 30 de 2025), sobre el comportamiento y trato que se le está dando a las comunicaciones de lo 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.

- ✓ Presencial-En la Taquilla:
Calle 42B Número 52- 106 Centro Administrativo Departamental «José María Córdova» – La Alpujarra. Piso 6 – Oficina 610.
- ✓ Buzón de Físico:
Buzón ubicado en la Sede Oficina: Calle 42B Número 52- 106 Centro Administrativo Departamental «José María Córdova» – La Alpujarra. Piso 6 – Oficina 610.
- ✓ Vía telefónica: A través del teléfono +57 604 383 80 42.
- ✓ 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 PQRSFDFD: Solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Este se encuentra disponible las 24 horas, en la página web www.activa.com.co.
- ✓ Redes Sociales: Instagram @activa.com.co; X @activa.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 PQRSFD

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

PQRSFD	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
Felicitaciones	15 días hábiles
Denuncias	15 días hábiles
Traslado por falta de competencia	5 días hábiles
Entes de Control y/o tutelas	Según corresponda

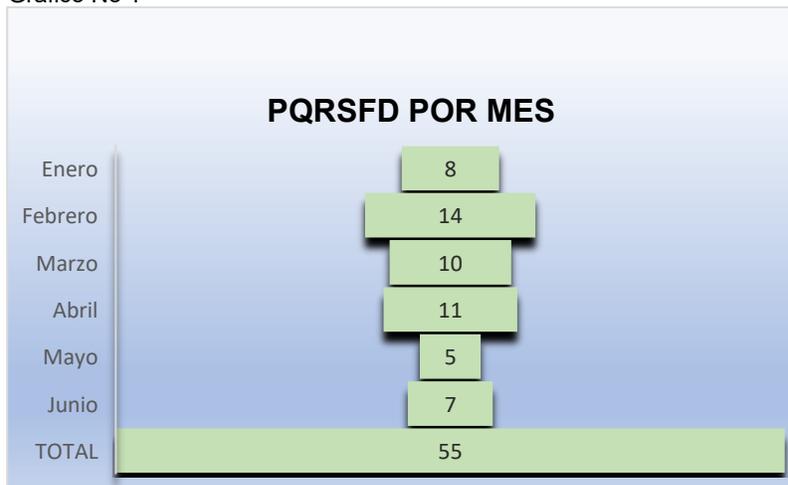
Código: GD-P02 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRSFD

(14) 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

Entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2025 se recibieron cincuenta y cinco (55) PQRSFD, distribuidas mes a mes de la siguiente manera:

Gráfico No 1



Fuente: Gestión Documental

Se puede evidenciar que en el mes de febrero se recibió el mayor número de PQRS en comparación con los demás meses.

Cuadro No 1

Canal de comunicación	Total
Presencial	0
Correo Electrónico	55
Redes Sociales	0
Vía telefónica	0
TOTAL	55

Fuente: Gestión Documental

En el Cuadro No. 1 se detalla el medio de recepción más utilizado por los ciudadanos para el envío de las PQRSFD, siendo el correo electrónico el canal predominante, con un total de 55 solicitudes recibidas por este medio.

En caso de que las PQRSFD ingresen a través de las redes sociales o la página web, el Profesional de Relaciones Corporativas deberá reenviar la solicitud al responsable de la gestión de las PQRSFD (info@activa.com.co) tan pronto como tenga conocimiento de la misma.

Gráfico No 2



Fuente: Gestión Documental

En el Gráfico No. 2 se puede evidenciar el porcentaje del estado de las solicitudes, donde se muestra que la totalidad de las cincuenta y cinco (55) PQRSFD recibidas durante el primer semestre de 2025 se encuentran cerradas, alcanzando un cumplimiento del 100%.

Cuadro No 2

Tipo de comunicación	Total
Felicitaciones	0
Queja Reclamos	1
Peticiones	54
Sugerencias	0
Denuncias	0
TOTAL	55

Fuente: Gestión Documental

En el cuadro No 2, se proporciona el tipo de comunicación de las cincuenta y cinco (55) PQRSFD, una (1) fue una Queja reclamos y cincuenta y cuatro (54) son peticiones.

A continuación, se relacionan los procesos responsables de dar respuesta a las PQRSFD durante el primer semestre del año 2025.

Cuadro No 3

PQRSFD POR RESPONSABLE	TOTAL
Subgerencia Comercial	32
Dirección Administrativa y Financiera	13
Talento Humano	3
Dirección Jurídica	6
Tesorería	1
TOTAL	55

Fuente: Power BI

Como se puede evidenciar en el Cuadro No. 3, la dependencia con mayor número de PQRSFD asignadas durante el primer semestre de 2025 fue la Subgerencia Comercial, con un total de 32 solicitudes. Estas correspondieron principalmente a solicitudes de certificados de contratos y de experiencia, propuestas comerciales y requerimientos de información.

Cuadro No 4

Tipología	Total
Solicitudes de certificación de contratos	12
Solicitudes de certificación de experiencia	13
Solicitud de Información	11
Solicitud de verificación de información	6
petición de Autoridades	2
petición de documentos e información	2
Propuesta comercial	5
Petición	2
Queja	1
Traslado por falta de competencia	1
TOTAL	55

Fuente: Power BI

Durante el primer semestre del año 2025 se recibieron un total de cincuenta y cinco (55) PQRSFD, clasificadas en diferentes tipologías según su naturaleza y finalidad. A continuación, se presenta un análisis de las principales categorías:

- **Solicitudes de certificación de experiencia (13) y de contratos (12)** representaron la mayor proporción de solicitudes, con un total de **25** registros. Esto indica un alto interés por parte de ciudadanos, empresas o entidades en obtener constancias formales sobre la participación contractual de la entidad.
- **Solicitudes de información (11) y verificación de información (6)** evidencian el interés en acceder a datos específicos o confirmar la veracidad de los mismos, lo que refleja una ciudadanía activa en el ejercicio del derecho de acceso a la información pública.
- **Propuestas comerciales (5)** evidencian la intención del sector de establecer vínculos o presentar ofertas a la entidad, lo que puede estar asociado a oportunidades de negocio o colaboración institucional.
- Otras tipologías como **peticiones de autoridades (2), peticiones generales (2), peticiones de documentos e información (2), quejas (1) y traslados por falta de competencia (1)** se presentaron en menor proporción, lo que permite inferir un nivel bajo de inconformidades y una buena orientación en la canalización de solicitudes.

Conclusiones

- La entidad logró cerrar la totalidad de las 55 PQRSFD recibidas entre enero y junio de 2025, lo que evidencia un adecuado proceso de atención, respuesta y seguimiento a los requerimientos ciudadanos.
- Las tipologías más frecuentes fueron las *solicitudes de certificación de experiencia* (13), *certificación de contratos* (12) y *solicitud de información* (11), lo que demuestra un interés constante en obtener soporte documental y claridad sobre los procesos institucionales.
- Se recibió únicamente una queja durante el semestre, lo cual refleja un bajo nivel de insatisfacción con la gestión de la entidad, lo que puede interpretarse como un indicador positivo en términos de calidad del servicio.
- El 100% de las PQRSFD fueron recibidas a través del correo electrónico, consolidándose este medio como el canal preferido por la ciudadanía y una herramienta efectiva para la gestión institucional.
- La Subgerencia Comercial concentró el mayor número de PQRSFD durante el semestre, gestionando principalmente solicitudes relacionadas con certificaciones, propuestas comerciales y requerimientos de información. Esto refleja un alto nivel de interacción de esta dependencia con actores externos y su papel estratégico en la atención ciudadana.

Recomendaciones

1. Fortalecer la capacidad de respuesta de las dependencias con mayor carga: En especial, la Subgerencia Comercial, que concentró más de la mitad de las PQRSFD recibidas. Se recomienda revisar la asignación de recursos humanos y técnicos, así como implementar estrategias para optimizar la gestión documental y garantizar tiempos de respuesta oportunos y eficientes.
2. Optimizar el canal de atención electrónica: Dado que el correo electrónico fue el único canal utilizado para la recepción de PQRSFD, se sugiere mantener su eficacia mediante el envío de respuestas oportunas, claras y estructuradas, apoyadas en plantillas estandarizadas. Asimismo, se recomienda explorar otros medios digitales que permitan diversificar y fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía.

3. Analizar de manera periódica la **tipología de solicitudes**: Para identificar patrones recurrentes y posibles oportunidades de mejora en la publicación proactiva de información, lo que puede reducir solicitudes repetitivas.
4. Mantener el enfoque en la atención de calidad: El bajo número de quejas y el cierre del 100% de las PQRSFD representan logros significativos que deben sostenerse en el tiempo. Para ello, es importante continuar fortaleciendo la cultura de servicio, el seguimiento efectivo de cada solicitud y el cumplimiento riguroso de los tiempos de respuesta establecidos.
5. Capacitación continua al personal responsable: Es fundamental garantizar que todos los funcionarios involucrados en la gestión de las PQRSFD se mantengan actualizados en cuanto a la normatividad vigente, técnicas adecuadas de redacción de respuestas y el uso eficiente del sistema de atención al ciudadano, con el fin de asegurar una atención oportuna, clara y conforme a los estándares institucionales.
6. 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 PQRSFD. La asignación de esta tarea al jefe del área, asegura una mayor coherencia, calidad y alineación con las políticas y objetivos de la entidad.

“Juntos fortalecemos el Control Interno”.