

		FORMATO INFORME MENSUAL PQRSFD	Código: GD – F06
			Versión: 2

INFORME MENSUAL: ABRIL DEL AÑO 2026

Medellín, 11 de abril del año 2026



Fecha: Medellín, 2026-05-12 08:37:29
Radicado N° 202603000046
Remitente: Dirección Administrativa y Financiera
Destinatario: De Interés General
Folios: 4



1. OBJETIVO

Presentar informe mensual de PQRSFD entre el 01 de abril al 30 de abril del año 2026, de acuerdo con las políticas establecidas en el marco de atención ciudadana.

2. CONTROL PQRSFD: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS

Cuadro Nro. 01

RADICADO INTERNO	Tipo PQRS	TIPOLOGIA	REMITENTE	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	RADICADO INTERNO DE RESPUESTA	FECHA DE VENCIMIENTO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	DEPENDENCIA RESPONSABLE
202601000080	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	Ramiro Londoño Mejía	6/04/2026	6/04/2026	E 202602000143	27/04/2026	27/04/2026	Subgerencia Comercial
202601000083	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	THINK BUSINESS S.A.S	9/04/2026	9/04/2026	E 202601000083	30/04/2026	20/04/2026	Subgerencia Comercial
202601000086	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	Hernan Dario Cuartas B.	10/04/2026	13/04/2026	E 202602000148	5/05/2026	4/05/2026	Subgerencia Comercial
202601000097	Peticiones	PQRSFD - Petición	Leonora Eugenia Murillo Mena	20/04/2026	22/04/2026	E 202602000144	14/05/2026	28/04/2026	Subgerencia Comercial
202601000100	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	Edisson Steven Castaño Mesa	23/04/2026	23/04/2026	202602000173	15/05/2026	11/05/2026	Subgerencia Comercial
202601000101	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	COOVIPROC	24/04/2026	25/04/2026	E 202602000158	15/05/2026	8/05/2026	Dirección Administrativa y Financiera - Administración
202601000103	Peticiones	PQRSFD - Solicitud Información	Forward Music	29/04/2026	29/04/2026	202602000172	20/05/2026	11/05/2026	Dirección Administrativa y Financiera - Administración

De acuerdo con el cuadro número uno (1), se detallan las PQRSFD que ingresaron a la entidad durante el mes de abril de 2026. Estas PQRSFD representan un total de siete (7).

Para el mes de abril de 2026, NO quedaron PQRSFD a la espera de respuesta por parte de ningún área responsable.

Es importante resaltar que, según el informe del mes de marzo de 2026, **NO** quedaron PQRSFD pendientes de respuesta para dicho periodo por parte de ninguna de las áreas responsable.

		FORMATO INFORME MENSUAL PQRSFD	Código: GD – F06
			Versión: 2

3. CANTIDAD DE PQRSFD QUE INGRESARON A LA ENTIDAD (MES DE ABRIL 2026)

Cuadro Nro. 02

Tipo de Comunicación	Total
Petición	7
Quejas Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
TOTAL	7

En consideración al cuadro numero dos (2), se registran los tipos de comunicaciones que ingresaron a la entidad. Como consecuencia, se evidencia la recepción de siete (7) PQRSFD.

4. CANALES DE COMUNICACIÓN

Cuadro Nro. 03

Tipo de Comunicación	Total
Presencial	0
Correo electrónico	7
Redes Sociales	0
Vía Telefónica	0
TOTAL	7

Al revisar la información indexada en el cuadro número tres (3), se puede identificar qué, las PQRSFD fueron recibidas durante el mes de ABRIL de 2026 a través del correo electrónico institucional: info@activa.com.co y, demás correos institucionales de los funcionarios de la entidad.

5. TIPOLOGÍA DE LAS PQRSFD

Cuadro Nro. 04

Tipología	Total
Solicitud de información	7
Solicitud de documento	0
Derechos de Petición	0
Solicitud postulación de servicios	0
TOTAL	7

Analizando los detalles consolidados en el cuadro número (4), podemos identificar los diversos tipos de PQRSFD que ingresaron a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia -ACTIVA-, durante el mes de ABRIL de 2026.

6. PQRSFD CERRADAS EN EL TIEMPO

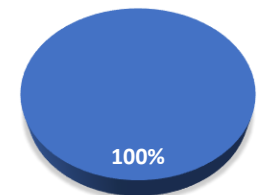
Cuadro Nro. 05

ESTADO DE PQRSFD

Estado	total
Cerradas	7
En procesos	0
TOTAL	7

Gráfica Nro. 01

ESTADO DE PQRSFD



■ Cerradas ■ En procesos

Como se detalla en el cuadro número cinco (5) y en la gráfica número uno (1), se evidencia que el 100 % de las PQRSFD que ingresaron a la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia – ACTIVA durante el mes de abril de 2026 fueron debidamente atendidas. Las respuestas se emitieron dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Desde el área administrativa y financiera se han realizado todas las gestiones para responder a las siete (7) PQRSFD cerradas.

7. CALIDAD EN LA RESPUESTA

Buscando potenciar y mejorar la calidad de las respuestas emitidas por las áreas de la entidad, se crearán diversas herramientas encaminadas a incrementar la eficacia y transparencia y mejorar la atención al ciudadano, por lo tanto, se establecerán procedimientos analíticos sobre la calidad de las respuestas desde el área de archivos para medir la mejora continua en la prestación del servicio y la capacidad de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

8. ACCESO A LA INFORMACIÓN

La empresa de parques y eventos de Antioquia – ACTIVA, busca la normalización y regulación del derecho al acceso de la información que tienen los ciudadanos. Para cumplir lo anterior se deberán implementar procedimientos archivísticos en todos los procesos estructurados dentro de la entidad para darle disponibilidad a la información que se generan, por lo cual en la sección de Transparencia de la página web www.activa.com.co los ciudadanos podrán conocer y consultar la información que se plantea en el desarrollo de las funciones y misión de esta.

9. RECOMENDACIONES

Los ciudadanos merecen que su información sea tratada con procesos claros y en forma transparente, por lo que se hace necesario que desde el recibo de las comunicaciones y sus respectivas respuestas o cualquier información que suministre la organización a los usuarios sea en las condiciones requeridas por la normatividad y políticas institucionales

	FORMATO INFORME MENSUAL PQRSFD	Código: GD – F06 Versión: 2
---	---------------------------------------	---

Las PQRSFD son un servicio al ciudadano el cual ayuda a la mejora continua de las inconformidades que se encuentren en la entidad, por eso la Empresa de parques y eventos de Antioquia - ACTIVA, gestionara todas las soluciones posibles para generar confianza en todos nuestros clientes, proveedores y toda la ciudadanía



CRISTIAN MAURICIO BURITICÁ GARCÍA
Dirección Administrativa y Financiera.

	NOMBRE	FIRMA
Elaborado por	Luisa Fernanda Higueta Cano – Contratista Apoyo Administrativo y de Gestión Documental.	Luisa Higueta