

INFORME SEMESTRAL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRSFD

PRIMER SEMESTRE – 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Julio 2026

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Control Interno de la Empresa de Parques y Eventos de Antioquia – **ACTIVA – EICE**, en cumplimiento de las facultades legales y en ejecución del Plan Anual de Auditorías Internas de la vigencia 2026, presenta el informe de evaluación correspondiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) radicadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2026.

Este ejercicio fiscalizador evalúa la eficiencia de los canales de atención y el comportamiento de las dependencias frente al trato de las solicitudes ciudadanas, con el fin de fortalecer los principios constitucionales de transparencia, publicidad y celeridad en la función pública.

2. MARCO NORMATIVO Y CONTROL DE LEGALIDAD

Para garantizar la validez técnico-jurídica del presente informe ante entes de control externos, la evaluación se soporta en el siguiente bloque de legalidad:

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia:** Consagra el Derecho Fundamental de Petición.
- **Ley 87 de 1993:** Define el Sistema de Control Interno en las entidades del Estado.
- **Ley 190 de 1995 (Art. 53 y 54):** Obliga a las entidades públicas a disponer de dependencias especializadas para recibir y resolver las quejas y reclamos.
- **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción - Art. 76):** Modifica las funciones de la Oficina de Control Interno, imponiéndole el deber de vigilar la adecuada atención al ciudadano y rendir un informe semestral público.
- **Ley 1712 de 2014:** Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Regula de manera estatutaria el Derecho Fundamental de Petición y fija los términos legales obligatorios para dar respuesta.
- **Decreto 1083 de 2015 y Decreto 648 de 2017:** Establecen los roles de las Oficinas de Control Interno en el marco de la 7ª Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (**MIPG**).
- **Normativa Interna institucional: Procedimiento para la Gestión de PQRSFD (Código: GD-P02, Versión 4),** el cual asigna la responsabilidad operativa del trámite a la Dirección Administrativa y Financiera.

3. CANALES DE ATENCIÓN Y ENFOQUE DIFERENCIAL

La entidad cuenta con una infraestructura multimedia para la recepción y trazabilidad de los requerimientos, los cuales se clasifican en:

1. **Presencial:** Taquilla Centro Administrativo Departamental «La Alpujarra», Piso 6, Oficina 610.
2. **Físico:** Buzón de sugerencias ubicado en la sede oficial de la Entidad.
3. **Telefónico:** Línea institucional +57 604 383 80 42.
4. **Virtual / Electrónico:** Correo institucional info@activa.com.co y Formulario Electrónico Web en [://activa.com.co](http://activa.com.co) (disponibles 24 horas).
5. **Redes Sociales:** Monitoreo institucional en Instagram ([@activa.com.co](https://www.instagram.com/activa.com.co)) y X ([@activa.co](https://twitter.com/activa.co)).

Enfoque de Inclusión: Conforme a la política de atención preferencial, la entidad garantiza prioridad absoluta y asignación directa de turnos a adultos mayores, mujeres gestantes, niños/niñas/adolescentes, comunidades étnicas y personas con discapacidad.

4. ANÁLISIS DE TIEMPOS DE RESPUESTA (TÉRMINOS LEGALES DE LEY 1755 DE 2015)

Las dependencias competentes debieron tramitar las solicitudes respetando rigurosamente los siguientes términos perentorios:

Tipología de PQRSFD	Término Legal Máximo de Respuesta
Petición General	15 días hábiles
Petición de Documentos e Información	10 días hábiles
Petición de Consulta	30 días hábiles
Petición de Autoridades / Entes de Control	10 días hábiles
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	15 días hábiles
Traslado por falta de competencia	5 días hábiles

Nota Jurídica: En concordancia con la Ley 1755 de 2015, ante peticiones excepcionales que requieran un término superior por su complejidad, el área

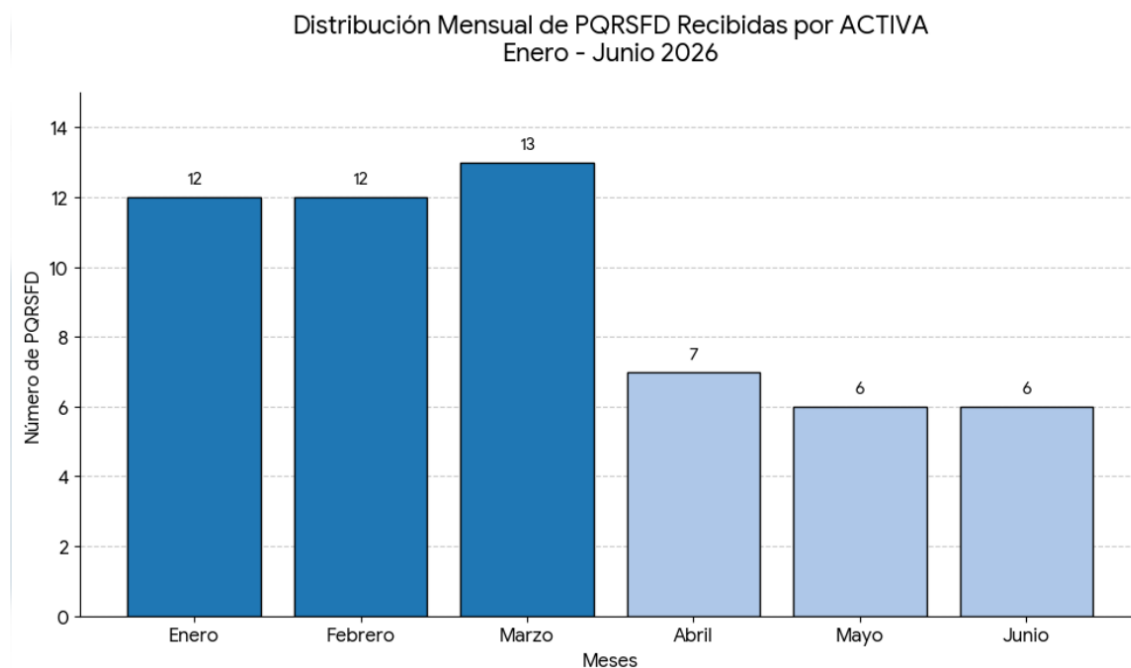
responsable debió comunicar la prórroga motivada al ciudadano antes del vencimiento del término inicial.

5. DIAGNÓSTICO ESTADÍSTICO Y COMPORTAMIENTO MENSUAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, **ACTIVA** recibió un consolidado histórico de **cincuenta y seis (56) PQRSFD**. Su distribución y caracterización técnica se detalla a continuación:

A. Trazabilidad Volumétrica por Mes:

- **Enero:** 12 solicitudes
- **Febrero:** 12 solicitudes
- **Marzo:** 13 solicitudes
- **Abril:** 7 solicitudes
- **Mayo:** 6 solicitudes
- **Junio:** 6 solicitudes
- **Total Semestre:** 56 PQRSFD)



B. Análisis por Canal de Ingreso y Tipología:

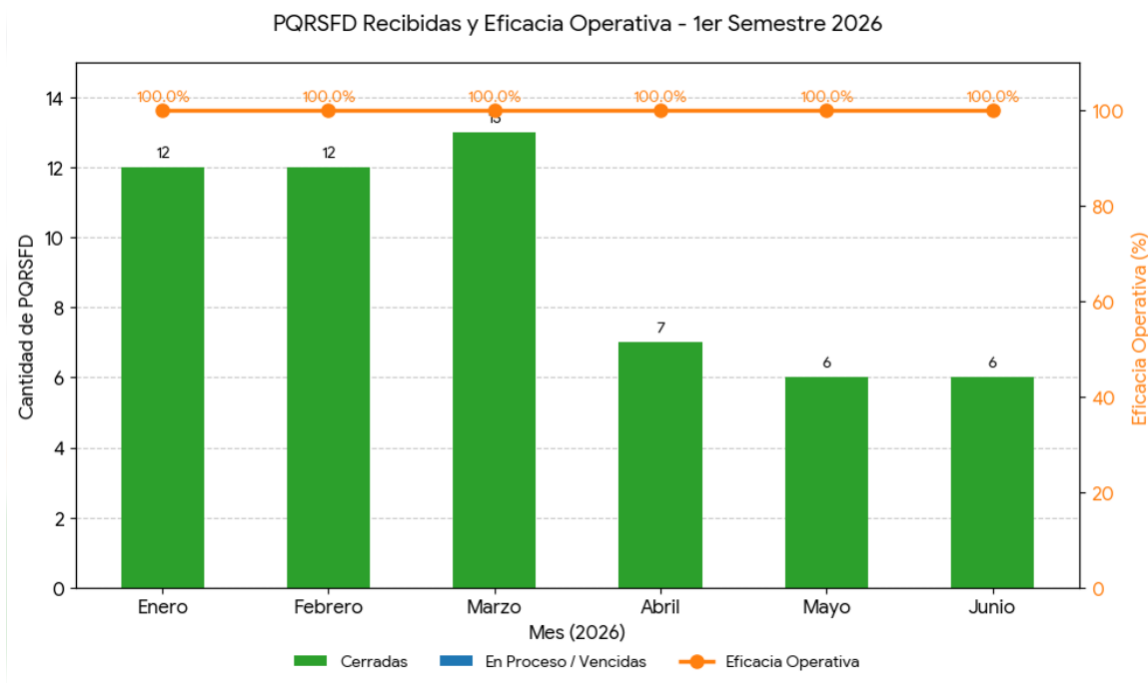
Se evidencia que el **100%** de los requerimientos ingresaron a través de medios virtuales, concentrándose la totalidad del volumen en el **correo electrónico**

institucional (info@activa.com.co). La tipología dominante correspondió a **solicitudes de información general**, con radicaciones puntuales de derechos de petición en los meses de febrero (1), marzo (1) y junio (1), y una queja/reclamo en marzo.

6. EVALUACIÓN DE EFICACIA Y ESTADO DE CIERRE (MECI)

La Oficina de Control Interno realizó el cruce de información frente a los sistemas de trazabilidad institucional, obteniendo el siguiente indicador de oportunidad y resolución:

Mes Evaluado	PQRSFD Recibidas	Cerradas en el Tiempo	En Proceso / Vencidas	Eficacia Operativa (%)
Enero	12	12	0	100%
Febrero	12	12	0	100%
Marzo	13	13	0	100%
Abril	7	7	0	100%
Mayo	6	6	0	100%
Junio	6	6	0	100%
CONSOLIDADO	56	56	0	100.00%



Conclusión del Comportamiento Operativo: La Entidad registra una **Eficacia del 100% en el cierre oportuno de las peticiones dentro de los términos de ley**. No se evidencian rezagos ni solicitudes en estado "Pendiente" con términos vencidos a la fecha de corte, lo que representa un logro sobresaliente en la gestión del riesgo de vulneración al derecho fundamental de petición.

7. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

1. **Garantía del Derecho Fundamental:** Se constató el estricto cumplimiento de los tiempos de respuesta exigidos por la Ley 1755 de 2015. La Dirección Administrativa y Financiera ejecutó adecuadamente el procedimiento institucional GD-P02.
2. **Monopolio del Canal Virtual:** Existe una marcada preferencia del ciudadano por el uso de los correos electrónicos oficiales, registrándose saldo cero (0) en los canales telefónicos y presenciales para este primer semestre.
3. **Seguridad Jurídica Contractual:** Los análisis de las respuestas confirman que la suscripción final de los oficios fue asumida por los jefes de área competentes, salvaguardando la competencia institucional legal de la EICE frente a las funciones de mero apoyo técnico que prestan los contratistas.

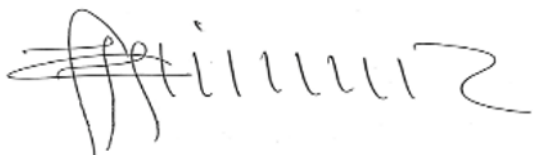
8. RECOMENDACIONES TÉCNICAS

1. Con el propósito de mitigar riesgos fiscales y avanzar hacia un nivel de madurez preventivo bajo los estándares de MIPG, la OCI recomienda:
2. **Optimización en Subgerencia Comercial:** Priorizar el diseño e implementación de plantillas de respuestas estandarizadas y automatización en los flujos internos para la expedición de certificaciones en la Subgerencia Comercial, al ser la dependencia con mayor carga operativa histórica.
3. **Mitigación de Solicitudes Repetitivas (Transparencia Activa):** Realizar un análisis de los temas más frecuentes solicitados por correo e instruir al área de sistemas para su publicación proactiva en la sección de "Transparencia" del sitio web institucional, reduciendo la necesidad del ciudadano de radicar peticiones informativas.
4. **Promoción de Canales Alternos:** Adelantar campañas de difusión institucional para incentivar el uso del formulario electrónico estructurado y las redes sociales de la

entidad, con el fin de diversificar los canales y optimizar la trazabilidad directa de los datos.

5. **Capacitación Continua:** Mantener actualizados a los servidores públicos y personal de apoyo en redacción administrativa, atención diferencial al ciudadano y plazos perentorios de entes de control, blindando jurídicamente a la entidad ante eventuales acciones de tutela.

Cordialmente,



FERNANDO DE JESÚS CARDONA JIMÉNEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Empresa de Parques y Eventos de Antioquia – ACTIVA

Proyectó:
Claudia L. Soto Sánchez
Profesional Oficina de Control Interno

Revisó:
Fernando de J. Cardona Jiménez
Jefe Oficina de Control Interno

**“LA OFICINA DE CONTROL INTERNO NO BUSCA VIGILARTE, SINO,
VER LO QUE TÚ NO VES”.**