

Medellín, 29 de julio de 2022

FECHA: 29 de Julio 2022
RADICADO: 3:03 pm FOAS
HORA: 3:00 pm
RECIBIDO: Angie Ospina CASAS

PARA: **DERLIS MARTINEZ TAPIAS**
Gerente (e)

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

Asunto: Seguimiento PQRSDf primer semestre 2022

Me permito adjuntar el informe de evaluación al comportamiento de las comunicaciones en el primer semestre del 2022, 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

**INFORME DE SEGUIMIENTO ENERO 1 A 30 JUNIO DE 2022
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.**

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**, GA-P04 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 2022 (corte junio 30 de 2022), sobre el comportamiento y trato 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. 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 caso de que la PQRS ingrese por las redes sociales o la página web la Profesional de Relaciones Corporativas deberá remitir dicha solicitud a el técnico Administrativo de manera inmediata, una vez conozca de la misma.

En caso de que la 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.

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 redes sociales, según la naturaleza de la petición.

Según reporte pasado por la Profesional de Relaciones Corporativas, se generó 22 ingresos en el botón de la PQRS, pero sin ningún éxito.

Visitas por Título de página y clase de pantalla

TÍTULO DE PÁGINA Y CLASE DE PANT...	VISITAS
activa - Unidos le damos play	4,5 mil
Activa - UNIDOS le damos play	153
Carga de archivos - activa	77
Quiénes Somos - Activa	41
Eventos - Activa	33
Transparencia - Activa	26
Pqrsd - activa	22

- Se solicita información al Gestor Administrativo sobre el reporte de las PQRS del 1 de enero al 30 de junio de 2022 y a la fecha no se ha presentado ninguna solicitud

RECOMENDACIONES:

- La Empresa de Parques y Eventos de Antioquia-ACTIVA, debe

implementar el Buzón de Correo postal en las instalaciones de la entidad como canal de atención para los ciudadanos, ya que hace parte del **PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE PQRS**, GA-P04 versión 1, y también es 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.

“UNIDOS fortalecemos el control interno”.