

INFORME DE SEGUIMIENTO PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS -PQRS- Primer semestre 2017

En virtud de la normatividad vigente, de la cual deriva la obligación legal para la Coordinación de Control Interno de realizar el seguimiento a las PQRS que ingresan a la ACI, mediante el presente informe con corte 30 de junio de 2017 se da cuenta 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 la Entidad.

- **Resumen de Datos:**

Durante el primer semestre de 2017, ingresaron por los diferentes medios de recepción que tiene implementado la ACI: radicación a través de correspondencia, buzón de sugerencias, el correo electrónico info@acimedellin.org, la página WEB de la Agencia www.acimedellin.org y ante el funcionario competente, en total 34 PQRS, registradas finalmente a través de sistema de información Office 365, en una matriz dispuesta para ello, donde se identifica el asunto, la fecha de recepción, fecha de respuesta, proceso al que corresponde, usuario, estado y notificación e igualmente se encuentra el aplicativo que deben diligenciar cada uno de los responsables (webmaster y jurídica) consignando la información pertinente.

Es de advertir, que de todas las PQRS registradas, 29 de los usuarios han recibido respuesta por parte de la entidad, 5 de ellas aún no se tiene por concluida.

Proceso	Concluido	Pendiente	Total
Gestión del conocimiento	7	2	9
Posicionamiento	4	1	5
Proyectos y propuestas de valor	4	1	5
Relaciones administrativas	3	1	4
Relaciones locales e internacionales	11		11
Total	29	5	34

- **Comunicación digital:**

El fortaleciendo institucional ha sido permanente y en continuo crecimiento, nuestros canales de comunicación en la internet, aportan al posicionamiento de la ACI y a visibilizar los avances en el desarrollo de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburra.



acimedellin

El sitio web continúa siendo el canal más importante que los usuarios tienen para conocer la gestión de la ACI y su aporte a la internacionalización y el desarrollo de Medellín y la región. Nuestro portal es un canal de comunicación para resolver consultas y solicitudes permanentes, relacionadas con oportunidades de inversión extranjera directa, cooperación internacional, relaciones locales e internacionales y el posicionamiento de la ACI como una entidad modelo en Colombia, América Latina, y con los avances alcanzados podríamos decir que entra a posicionarse a nivel global.

En vista de ello, durante el presente semestre se ha realizado todo un proceso de reestructuración de la página web de la ACI Medellín, buscando hacer de la misma una herramienta ágil, dinámica y oportuna en materia de información institucional, y de cumplimiento de requerimientos sobre Gobierno en Línea.

La comunicación digital de la ACI apoya transversalmente a visibilizar la gestión que se desarrolla en los diferentes procesos y proyectos, fortalecen relaciones con aliados estratégicos con los que adelantamos oportunidades de cooperación o inversión. Es así como los canales de comunicación digital, fortalecen el posicionamiento local e internacional de la ACI, como entidad clave e infaltable en la definición y materialización de las estrategias de Desarrollo económico y social de Medellín y Antioquia.

Así, las redes sociales de la ACI nos permiten promocionar nuestra gestión en el ámbito local e internacional: Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn e Instagram permiten que la ACI Medellín comparta información al día, permanentemente, sobre la internacionalización y el progreso de Medellín y Antioquia.

- **Nuestros seguidores:**

- Twitter: 14.788
- Facebook: 16.645
- Youtube: 52.105 reproducciones y 245 suscriptores
- Instagram: 2.079 seguidores
- LinkedIn: 2.336 suscriptores

- **Conclusión**

Es así como la ACI fortalece sus mecanismos de información, de atención a la ciudadanía y a sus partes de interés, de manera transparente, oportuna y eficaz.



MARIA VICTORIA GARCIA MIRA
Coordinadora de Control Interno

