

INFORME DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Enero 2018

Medellín

AGENCIA DE COOPERACIÓN E INVERSIÓN DE MEDELLÍN Y EL ÁREA
METROPOLITANA - ACI



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CONCLUSIONES	3, 4
4. RECOMENDACIONES	4
5. INFORME DETALLADO	5, 6, 7



1. OBJETIVO

Determinar el grado de cumplimiento de las respuestas a los usuarios, e identificar las fortalezas de cada uno de los procesos misionales frente a las comunicaciones de los clientes, con el fin de mejorar y formular planes de acción, en el momento que se requieran, buscando siempre que las PQRS, tenga una respuesta oportuna y satisfactoria para los usuarios que utilizan este medio para dar a conocer sus opiniones.

2. ALCANCE

La evaluación se realiza a las comunicaciones presentadas entre los meses de 1 de julio y diciembre 31 de 2017, que corresponde al segundo periodo de 2017. La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a través del portal y en el link Sharepoint en el que se encuentran todas las carpetas de la ACI, en el que están registradas las PQRS y la trazabilidad de las mismas. Así mismo se evalúa la página web en el link que está dispuesto para que los usuarios puedan gestionar sus comunicaciones.

3. CONCLUSIONES

Por ser la ACI una entidad relativamente pequeña, y que su objeto no está ligado a estar de cara a público, ni a prestar servicios de carácter social, no se reciben muchas PQRS; sin embargo, se puede evidenciar que se está realizando un trabajo acucioso en el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que llegan a la entidad a través de los diferentes medios que están prestos para ello, como son: .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.

Es de anotar que algunas de las PQRS que se recibieron, en su respuesta no se diligenciaron en su totalidad, dado que no se diligenciaron campos importantes, que permiten el análisis de las mismas.

De igual manera, se logró evidenciar que a pesar de que no se reciben muchas PQRS, no se tiene un contador que permita determinar el número de PQRS que llegan a la entidad, no existe un consecutivo de las mismas; así como tampoco se genera en el área documental, un radicado a las PQRS que se reciben por la página web, al igual que a la respuesta dada.



Entre las PQRS que se reciben en la entidad, esta representadas o constituidas básicamente como Reconocimientos a la labor desempeñada y Solicitudes de información referente a los eventos de ciudad.

La ACI al contar con diferentes medios de comunicación como Twitter, Facebook, Youtube, Instagram y LinkedIn, ha fortalecido sus mecanismos de información, de atención a la ciudadanía y a sus partes de interés, brindando una información de manera transparente, oportuna y eficaz.

La gestión de las comunicaciones permite el control, la medición y el mejoramiento continuo, por medio de la visualización y relacionamiento de información surgida de las situaciones e inquietudes puntuales que dan a conocer los clientes internos y externos, las cuales ayudan a identificar las debilidades y fortalezas de los servicios ofrecidos por la ACI, convirtiéndose en una herramienta de apoyo que provee permanentemente insumos básicos para la toma de decisiones en la administración de la Entidad.

4. RECOMENDACIONES

Establecer en el formato de las PQRS, algunos campos como obligatorios, que se deban diligenciar antes de dar por concluida la PQRS, como por ejemplo el campo de fecha de respuesta.

Responder con oportunidad y dentro de los términos establecidos todas las PQRS que lleguen a la entidad.

Teniendo en cuenta que las PQRS también se constituyen como comunicaciones oficiales, se debe de evaluar la pertinencia de establecer el procedimiento que permita radicar todas y cada una de las PQRS y sus respuestas, si se tiene o si amerita respuesta; garantizando así que todas las PQRS que lleguen a la entidad por los diferentes medios, si sean registradas y se genere una trazabilidad adecuada frente a ellas; todo lo anterior atendiendo lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación.

Comunicar pertinente y concretamente a los clientes y usuarios las respuestas y soluciones brindadas, buscando que la resolución de las mismas sea de fondo y brinden satisfacción a los usuarios.



5. INFORME DETALLADO

El fortalecimiento institucional ha sido permanente y en continuo crecimiento, nuestros canales de comunicación en la internet aportan al posicionamiento de la ACI y permiten visibilizar los avances en el desarrollo de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburra; siendo el sitio web 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. Así mismo, se tienen previstos diferentes medios de comunicación para recibir y atender las PQRS que lleguen a la entidad, como son 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.

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.

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.

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.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la gestión apropiada de las PQRS, se realizó un seguimiento a las comunicaciones recibidas en el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre 2017 donde se presentan 83 comunicaciones de usuarios, de las cuales se hace relación de cuál es el proceso que le correspondió atenderlas.

En el segundo semestre de 2017, se recibieron un total de 83 PQRS, de ellas, 82 aparecen como concluidas y una (1) se encuentra en estado sin terminar, la cual está a cargo del proceso Relaciones Locales e Internacionales.



RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2017			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	42	1	43
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	12	0	12
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	14	0	14
POSICIONAMIENTO	5	0	5
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	8	0	8
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0	1
TOTAL	82	1	83

Con corte al 31 de enero de 2018, fecha en la cual se hizo la revisión del estado de las PQRS que llegaron a la ACI, podemos observar que, en el proceso de Relaciones Locales e Internacionales, se tiene una Solicitud de información que se registró desde el 21 de noviembre de 2017, la cual no se ha dado por concluida, y a la fecha ya han pasado 71 días. Ver imagen.

Título PQRS	Solicitud de asesoría
Fecha respuesta	
Fecha Recepción	21/11/2017
Proceso	Relaciones locales e internacionales
Situación caso	Pendiente
Nombre del usuario	Amparo Arias
Entidad	Venezuela
Notificación QRS	A la espera de situacion de caso
Tipo de PQRS	Seleccione!
Tipo QRS	Solicitud
Descripción PQRS	Somos una ONG - JUNTOS POR CARONÍ dedicada a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en nuestra región. En la actualidad estamos viviendo una situación de crisis muy grave, sin embargo, un grupo de ciudadanos profesionales estamos empeñados en trabajar en los planes de recuperación de nuestra ciudad tan pronto recobremos la democracia. Medellín es nuestra inspiración. El proceso de resiliente puesto en marcha por ustedes y los resultados que han logrado nos demuestran que si se puede. Queremos contar con su asesoría y colaboración para reconstruir nuestra ciudad.

De igual manera, no todas las PQRS que se dieron por terminadas, no fueron diligenciadas en su totalidad algunos de los campos que conforman el formato en el cual se lleva el control de las respuestas. Es así, que de las 82 PQRS que se recibieron y a las cuales se les dio respuesta, a 12 de ellas no se les diligenció el campo de fecha de respuesta, lo que no permite tener claridad sobre la oportunidad de la respuesta, de acuerdo con lo que está establecido para ello.



RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2017			
PROCESO	COMPLETAS	TERMINADAS SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	36	6	42
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	10	2	12
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	14	0	14
POSICIONAMIENTO	2	3	5
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	8	0	8
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	0	1	1
TOTAL	70	12	82

De igual manera, se logró evidenciar que a pesar de que no se reciben muchas PQRS, no se tiene un contador que permita determinar el número de PQRS que llegan a la entidad, no existe un consecutivo de las mismas; así como tampoco se genera en el área documental, un radicado a las PQRS que se reciben por la página web, al igual que a la respuesta dada. Sin embargo, como las PQRS también se constituyen como comunicaciones oficiales, se debe de evaluar la pertinencia de establecer el procedimiento que permita radicar todas y cada una de las PQRS y sus respuestas, si procede tenerlas; garantizando así que todas las PQRS que lleguen a la entidad por los diferentes medios si sean registradas y se genere una trazabilidad adecuada frente a ellas; todo lo anterior atendiendo lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación.

Podemos llegar a determinar que las PQRS que se llevan en la ACI, en su gran mayoría tiene respuesta oportuna y satisfactoria, esto dado que realmente son pocas las comunicaciones que se presentan en la entidad de este tipo y son básicamente Reconocimientos a la labor realizada en el cumplimiento de su objeto y Consultas sobre diferentes eventos de ciudad.

Cordialmente,

William Alzate
Coordinador de Control Interno

