

INFORME DE CONTROL INTERNO SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS Y RECLAMOS

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Julio de 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
5. INFORME DETALLADO	5 - 9



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 enero y 30 de junio de 2018, que corresponde al primer periodo de 2018. 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

La ACI es una entidad relativamente pequeña, y su objeto no está ligado a estar de cara a público, ni a prestar servicios de carácter social, por tal motivo 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 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. Esta recomendación de igual manera fue dada en el informe anterior correspondiente al semestre pasado.

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. Igualmente, esta recomendación se presentó en el informe pasado.

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



Prestar mayor interés a las PQRS que tienen temas que son de importancia para la ACI, como es el caso de las 2 solicitudes que se constituyen como candidatos de inversión y que pasado un tiempo considerable no han sido resueltas.

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 Aburrá; 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 enero y 30 de junio 2018 donde se presentan 64 comunicaciones de usuarios, de las cuales se hace relación de cuál es el proceso que le correspondió atenderlas.



En el primer semestre de 2018, se recibieron un total de 64 PQRS, de ellas, 59 aparecen como concluidas y cinco (5) se encuentran en estado sin terminar, de las cuales 3 están a cargo del proceso Relaciones Locales e Internacionales y 2 del proceso de Proyectos y Propuestas de Valor.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2018			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	19	3	22
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	5	2	7
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	0	3
POSICIONAMIENTO	1	0	1
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	11	0	11
GESTIÓN JURÍDICA	3	0	3
GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	16	0	16
TOTAL	59	5	64

Con corte al 30 de junio 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 tienen 3 solicitudes de información que se registraron hace más de un mes y no han tenido la respuesta oportuna, de igual manera en el proceso de Proyectos y Propuestas de Valor se tiene la misma situación con dos solicitudes. Ver imágenes.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2018			
PROCESO	PENDIENTE	FECHA	DIAS SIN RESPUESTA
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	3	21/05/2018	40
		30/05/2018	31
		01/06/2018	30
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	2	-	-
		07/06/2018	24

Título PQRS [Candidato de inversión](#)
 Fecha respuesta
 Fecha Recepción
 Proceso Proyectos y propuestas de valor
 Situación caso Pendiente
 Nombre del usuario Chris Gay
 Entidad EVRY, Dallas, TX, USA
 Notificación QRS [A la espera de situacion de caso](#)
 Tipo de PQRS Seleccione!
 Tipo QRS Solicitud

Descripción PQRS
 Hello,
 We are considering both Medellin and Bogota for our new technology office. We a new health insurance and healthcare company, backed by several Silicon Valley venture funds. We are presently establishing the Colombian subsidiary, and look forward to investing in Colombia as we build 2-3 software engineering teams. The skills needs are for mobile software development (React native, iOS, Android), machine learning, and middleware integration (.Net, C#, Azure).

Título PQRS [Candidato de inversión](#)
 Fecha respuesta
 Fecha Recepción 07/06/2018
 Proceso Proyectos y propuestas de valor
 Situación caso Pendiente
 Nombre del usuario elisa ceballos
 Entidad
 Notificación QRS [A la espera de situacion de caso](#)
 Tipo de PQRS Seleccione!
 Tipo QRS Solicitud
 Buenas tardes

Descripción PQRS
 soy americano y deseo invertir en Colombia , quiero crear una empresa en el área textil en la ciudad de Medellin y deseo saber , cuanto es el mínimo de capital que debe invertir para crear empresa , si el área textil tiene algun incentivo como por ejemplo reducción de impuestos si tiene algún convenio con otros países para exportar productos e importar materia prima ,si debe tener un mínimo de empleados, le agradecería si pudiera responder estas inquietudes o me hiciera saber donde puedo dirigirme para resolverlas



Título PQRS	Consulta sobre Innovación Social
Fecha respuesta	
Fecha Recepción	01/06/2018
Proceso	Relaciones locales e internacionales
Situación caso	Pendiente
Nombre del usuario	Maria Clara Nazar
Entidad	Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Notificación QRS	A la espera de situacion de caso
Tipo de PQRS	Seleccione!
Tipo QRS	Solicitud

Estimados,

Escribo desde la Secretaría de Integración Social y Urbana de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Somos un organismo encargado de llevar adelante el plan de urbanización de uno de los barrios informales más grandes del país.

Teniendo en cuenta su experiencia en temas de innovación social de las últimas décadas, en esta oportunidad los contactamos para solicitarles información sobre el impacto de los congresos y eventos sobre temas de innovación social que se han desarrollado en la ciudad de Medellín desde el año 2007. En particular, ¿cuántos congresos y/o eventos han

Como podemos observar, 2 de esas solicitudes que pertenecen al proceso de Proyectos y Propuestas de Valor, están calificadas como posibles “candidatos de inversión” en la ciudad, y sin embargo pasado un mes no han sido resueltas o atendidas; de igual manera 1 solicitud del proceso Relaciones Locales e Internacionales está calificada como consulta de innovación social, y también tiene un tiempo considerable sin ser atendida. Son dos temas de gran importancia que merecen una atención especial.

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.



acimedellin

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2018			
PROCESO	COMPLETAS	TERMINADAS SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	18	1	19
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	4	1	5
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	0	3
POSICIONAMIENTO	0	1	1
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	1	10	11
GESTIÓN JURIDICA	2	1	3
GESTIÓN TALENTO HUMANO	1	0	1
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	16	0	16
TOTAL	45	14	59

De igual manera, se logró evidenciar que a pesar de que no se reciben muchas PQRS, al tener diferentes mecanismos de recepción de las PQRS, no 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.

En conclusión, se puede 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

