

INFORME DE CONTROL INTERNO
SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Diciembre 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

Evaluar las PQRS que llegan a la ACI, con el fin de determinar el grado de cumplimiento en las respuestas brindadas a los usuarios, identificando las fortalezas y debilidades de cada uno de los procesos frente a las comunicaciones de los clientes, con el fin de mejorar y formular planes de acción, que permitan brindar un servicio óptimo, al igual que entregar 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 el 1 de julio y el 15 de diciembre de 2018, que corresponde al segundo 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, con un enfoque principalmente de internacionalización para la consecución de recursos vía cooperación, y cautivar inversionistas, que permitan mejorar las condiciones económicas de la ciudad y de sus habitantes, razón por la cual, sus labores no están de cara al público, ni a prestar servicios de carácter social, por lo cual no se reciben muchas PQRS; es así, que las pocas PQRS que se reciben, que normalmente están enfocadas a brindar agradecimientos, solicitar información de temas de ciudad, entre otras, se puede observar que se está realizando un trabajo acucioso en el trámite de estas, dado que se han atendido todas de manera oportuna, evidenciando el gran compromiso de los diferentes líderes respecto a este subproceso.

Se cuenta con un amplio número de medios para que el público interesado pueda acceder a información, a requerir información o interponer algún tipo de queja u observación respecto a la labor que realiza la entidad; entre los medios dispuestos para tal fin están: 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.



Persiste la situación de generar respuesta de algunas PQRS que se recibieron, sin el diligenciamiento de todos los campos del formato, que permitan el análisis de estas, específicamente en campo de fecha de respuesta.

En atención a recomendaciones dadas en informes anteriores, y ratificadas en observaciones planteadas en auditorías externas, respecto a establecer la trazabilidad de las diferentes PQRS evidenciando toda su secuencia en el subproceso de gestión documental, se observa que a partir del mes de julio se comenzó a radicar todas las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios, no obstante, aunque todas las PQRS evaluadas del segundo semestre han tenido la respuesta por parte de la entidad, no todas las respuestas han sido radicadas a través de gestión documental, por lo cual no se completa la trazabilidad de todas las PQRS.

La manera de operar de la ACI, teniendo en cuenta que sus principales aliados y clientes son cooperantes e inversionistas a nivel nacional e internacional, requiere del uso y apoyo permanente de diferentes medios de comunicación, razón por la cual se convierten en un herramienta indispensable para las labores diarias de los funcionarios, es así que, los canales de información utilizados como Twitter, Facebook, YouTube, Instagram y LinkedIn, ha fortalecido los 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

En el momento en que se deba direccionar las diferentes PQRS que llegan a la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para este fin, hacia los procesos responsables de darles respuesta, es importante que se tenga en cuenta los cambios de nombre que se han generado en algunas Direcciones, como es el caso de “Comunicaciones” y “Cooperación e Inversión”, que antes se denominaban “Posicionamiento” y “Proyectos y Propuestas de Valor



respectivamente”, con el fin de fomentar dicho cambio en todos los niveles y procesos.

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.

Toda vez que, atendiendo las recomendaciones dadas en informes anteriores, se estableció que todas las PQRS que llegan a la entidad deben surtir el trámite adecuado, en cuanto a que deben ser radicadas en gestión documental, es pertinente que de igual manera se radiquen todas las correspondientes respuestas, con el fin de contar con la trazabilidad completa de cada una de ellas; no solo por cumplimiento de la norma (Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación), sino para tener la certeza de la respuesta y su fecha real.

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

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.

5. INFORME DETALLADO

Los canales de comunicación se han convertido en una herramienta indispensable para las actividades que se desarrollan en la ACI, estratégica para visibilizar a nivel nacional e internacional los avances en el desarrollo de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburra. La entidad cuenta con el sitio web como el canal más importante que los usuarios tiene para conocer la gestión de la ACI y su aporte a la internacionalización y el desarrollo de Medellín y la región. De igual forma, se dispuso de otros 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.

Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes PQRS que se reciben en la entidad, son recepcionadas a través de los diferentes medios de comunicación dispuestos para este fin, y la Dirección de Comunicaciones con el apoyo de uno de sus profesionales las consolida y las direcciona a cada uno de los procesos que se



considera deba ser el responsable de dar respuesta a la PQRS en los tiempos establecidos. El estado de todas las PQRS que se tramitan en la entidad, se refleja en el Portal de OFFICE 365, en el Link de SharePoint, donde se puede identificar de manera clara la situación que presenta cada una de las PQRS en cuanto a si está concluida o en trámite y las fechas de llegada y respuesta de cada una de ellas.

Entre otra información que se relaciona en el formato dispuesto en el link de SharePoint, se encuentra el nombre del proceso al cual se direcciona la PQRS recibida, para que se encargue de darle respuesta; haciendo una revisión minuciosa de las PQRS del segundo semestre de este periodo, se logra evidenciar que no se está teniendo en cuenta el nombre actual de las Direcciones o procesos de la ACI, toda vez que pese a que hace algunos meses se surtió el cambio de nombre de las Subdirecciones de “Posicionamiento” y “Proyectos y Propuestas de Valor”, por la Dirección de “Comunicaciones” y “Cooperación e Inversión” respectivamente, hasta el mes de noviembre se continúa utilizando en estos formatos de PQRS los nombres anteriores. Es pertinente tener presente dichos cambios, al momento de que se lleve a cabo cualquier proceso en la entidad, con el fin de ir posicionando la nueva denominación de los procesos fomentando así el cambio en todos los niveles, para que sea una transición completa y de fondo, y no solo de forma, que permita cumplir el propósito que tiene la Junta Directiva con dicho cambio.

Título PQRS	Petición - radicado # R-2018-00909
Fecha respuesta	07/11/2018
Fecha Recepción	02/11/2018
Proceso	Proyectos y propuestas de valor
Situación caso	Concluido
Nombre del usuario	VIVIANA MARULANDA RIOS
Entidad	Estudiante de negocios internacionales Tecnológico de Antioquia
Notificación QRS	flujo terminado
Tipo de PQRS	Seleccione!
Tipo QRS	Solicitud
	Buenos días solicito formalmente se me proporcione información acerca de - los proyectos de cooperación que se realizan en Medellín y el valle de aburra específicamente en el sector agropecuario,



Título PQRS	Solicitud - radicado # R-2018-00938
Fecha respuesta	20/11/2018
Fecha Recepción	13/11/2018
Proceso	Posicionamiento
Situación caso	Concluido
Nombre del usuario	Yolanda Santa Rudas
Entidad	Finance Colombia
Notificación QRS	flujo terminado
Tipo de PQRS	Seleccione!
Tipo QRS	Solicitud

Buen día. Mi nombre es Yolanda Santa Rudas, Asistente Editorial de Finance Colombia, un espacio dedicado a la economía colombiana. En estos momentos me encuentro actualizando datos y solicito muy formalmente la siguiente información sobre su compañía:

Teniendo en cuenta la importancia que tiene la gestión que se realice con las PQRS en la entidad, se realizó un seguimiento a las comunicaciones recibidas en el periodo comprendido entre 01 de julio y 15 de diciembre de 2018 donde se presentaron 83 comunicaciones de usuarios, direccionadas a los diferentes procesos como se relaciona a continuación:

De las 83 PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2018, todas atendidas de manera oportuna, y dentro de los términos de tiempo, lo cual evidencia el trabajo comprometido de todos los procesos que las atienden.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2018			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	44	0	44
COOPERACIÓN E INVERSIÓN	7	0	7
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	7	0	7
COMUNICACIONES	9	0	9
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	14	0	14
GESTIÓN JURIDICA	1	0	1
GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0	1
TOTAL	83	0	83



acimedellin

Sin embargo, no todas las PQRS que se dieron por terminadas fueron diligenciadas en su totalidad, toda vez que algunos de los campos que conforman el formato en el cual se lleva el control de las respuestas no se diligenció. Es así, que de las 83 PQRS que se recibieron y las cuales se tienen como concluidas, a 10 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			
PRIMER SEMESTRE 2018			
PROCESO	COMPLETAS	TERMINADAS SIN FECHA DE RESPUESTA	TOTAL
RELACIONES LOCALES E INTERNACIONALES	40	4	44
PROYECTOS Y PROPUESTAS DE VALOR	5	2	7
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	7	0	7
POSICIONAMIENTO	5	4	9
RELACIONES ADMINISTRATIVAS	14	0	14
GESTIÓN JURIDICA	1	0	1
GESTIÓN TALENTO HUMANO	0	0	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1	0	1
TOTAL	73	10	83

Cabe resaltar, que se ha mejorado el proceso de tratamiento de la información referente a las PQRS a nivel de gestión documental, dado que desde el mes de julio se comenzó a radicar todas las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios, atendiendo así las recomendaciones dadas en informes anteriores, y ratificadas en observaciones planteadas en auditorías externas, respecto a establecer la trazabilidad completa de las diferentes PQRS evidenciando toda su secuencia en el subproceso de gestión documental, toda vez que también es información oficial y publica; además de dar cumplimiento al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, que regula la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales.

No obstante, aunque todas las PQRS evaluadas del segundo semestre han sido recepcionadas y radicadas a través de gestión documental, y que todas han tenido la respuesta por parte de la entidad, no todas las respuestas fueron radicadas a través de gestión documental, por lo cual no se completa la trazabilidad de todas



las PQRS, quedando aún un paso para que se complete el ciclo de tratamiento de gestión documental referente a las PQRS; es así que, revisando la información de la trazabilidad de las PQRS correspondientes al segundo semestre de esta vigencia, se le solicitó a la funcionaria responsable del subproceso de Gestión documental nos informará cuantas de las respuestas a las PQRS recibidas, se han hecho de manera oficial y con el respectivo radicado, y se pudo evidenciar que de las 83 PQRS recibidas en el periodo evaluado, las cuales fueron todas atendidas, solo 17 de ellas tuvieron respuesta con su respectivo radicado.

En conclusión, se puede determinar que las PQRS que se llevan en la ACI, han tenido un tratamiento adecuado, toda vez que se han atendido las recomendaciones dadas en informes anteriores, permitiendo así un grado de cumplimiento muy significativo que, para el caso del periodo evaluado, el segundo semestre del presente año, se han atendido de manera oportuna todas las PQRS recibidas; sin embargo, se debe de afianzar aún más el proceso de radicado, para que se tengan el 100% de las PQRS gestionadas a través de Gestión Documental, tanto las recibidas como las respuestas generadas.

Cordialmente,

WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

