



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana - ACI Medellín
Vigencia	Año 2018
Fecha Publicación	30 de enero de 2018 - Seguimiento al 31 de diciembre de 2018

OBJETIVO: Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; adelantar una rendición de cuentas efectiva y permanente; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, con el fin de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	% DE AVANCE	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	
						OBSERVACIONES	
Política de administración de riesgos	1.1	Realizar actualización a la política de administración de riesgos adoptada en el 2016 mediante la Resolución Nro. 206, conforme a la normativa vigente.	Política de administración de riesgos actualizada	Coordinador de Control Interno	23-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizó la actualización de la GI-SIG-01 Guía de Administración de riesgos conforme a los establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP
	1.2	Aprobar la política de administración de riesgos y designar los recursos necesarios para su implementación.	Acta del CICCI en el que se aprueba la política de administración de riesgos	Comité Coordinador de Control Interno	27-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: Se encuentra en proceso la citación al Comité Coordinador de Control Interno, dado que se estaba a la espera de la actualización de este comité conforme a lo establecido en el Decreto 648 de 2017 Con corte al 30 de agosto: En reunión realizada en el Comité Institucional Coordinador de Control Interno realizado el 15 de Mayo, se presentó la política de riesgos por parte de la Profesional de Calidad y fue aprobada de manera unanime.
	1.3	Dar a conocer a todos los servidores la política de administración de riesgos de la ACI Medellín.	Política de administración de riesgos socializada	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	02-mar-18	100%	Con corte al 30 de abril: Hasta la fecha se han venido realizando diferentes jornadas con los grupos de interés, dentro de la entidad, sin perjuicio de las modificaciones que puedan surgir por parte de la aprobación del Comité Coordinador de Control Interno, para lo cual se haría un repaso con dichos grupo, especificando los cambios que se presenten a la política. De igual manera, una vez surta el trámite de aprobación por parte del CCCI se realizará por parte del proceso de Posicionamiento, la socialización a través de los diferentes medios de comunicación. Con corte al 30 de agosto: Una vez aprobada la política de riesgos por parte del comité de CICCI, se terminó de socializar dicha política con cada uno de los funcionarios de los diferentes procesos, con el fin de que quedara claro para así comenzar a construir el mapa de riesgos institucional y de corrupción. De igual manera la guía para la administración de riesgos se publicó en la siguiente ruta: Sharepoint/SIG ACI/DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO/SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN/PROCEDIMIENTOS/GI-SIG-01 ADMON RIESGOS.
	2.1	Actualizar la herramienta para la construcción de los mapas de riesgo, según la guía del DAFP, teniendo en cuenta el componente de riesgos de corrupción.	Herramienta para la construcción de los mapas de riesgos actualizada	Profesional Senior Calidad	19-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizó la actualización del formato FR-SIG-11 Herramienta de administración de riesgos conforme a lo establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP
	2.2	Capacitar a todos los servidores en la herramienta para la construcción y/o actualización de los mapas de riesgos, según la guía del DAFP, incluyendo el componente de los riesgos de corrupción.	Servidores capacitados	Profesional Senior Calidad Coordinador de Control Interno	02-mar-18	100%	Con corte al 30 de abril: Se realizó la actualización del formato FR-SIG-11 Herramienta de administración de riesgos conforme a lo establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP y se comenzó con la capacitación con todos los procesos. Con corte al 30 de agosto: De parte de la Profesional de Calidad se realizaron diferentes jornadas con todos los funcionarios de cada uno de los procesos de la entidad, para socializar la política de riesgos creada de acuerdo a los lineamientos del DAFP, y así mismo se procedió a la construcción del mapa de riesgos por cada proceso.

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	Revisar y ajustar de ser necesario los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos, incluyendo el componente de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos actualizados	Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso	Del 23 de abril hasta el 11 de mayo de 2018	100%	<p>Con corte al 30 de abril: comenzó con la revisión y actualización de los mapas de riesgos de procesos y subprocesos, así: Proyectos y Propuestas de Valor, Relaciones Locales e Internacionales, Gestión del Conocimiento, Posicionamiento, Gestión Humana, Gestión Jurídica, SIG. A la fecha se encuentran pendientes por revisar y ajustar los mapas de riesgos de: Gestión Presupuestal y Financiera, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos y Gestión Documental.</p> <p>Con corte al 30 de agosto: Una vez realizada la auditoría de calidad y riesgos, se presentaron algunas observaciones o recomendaciones frente al mapa de riesgos, las cuales fueron atendidas, revisadas y ajustadas por parte de los funcionarios en cada uno procesos, y el consolidado se envió para que fuera publicado nuevamente en la página web de la entidad.</p>
	2.4	Consolidar el mapa de riesgos institucional, incluyendo el componente de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos definitivo	Profesional Senior Calidad	23-may-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: se realizaron jornadas para la construcción de los riesgos institucionales y de corrupción, y posteriormente se consolidaron en un solo mapa de riesgos, el cual fue publicado en la página web de la entidad.</p>
Consulta y Divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos en la página web institucional.	Mapa de riesgos publicado	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	30-may-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: el 31 de mayo se solicitó a la dirección de comunicaciones la publicación del mapa de riesgos en la página web, y se confirmó su publicación en día 5 de junio. De igual manera, una vez surtido el proceso de ajuste del mapa de riesgos, en atención a las observaciones dadas en la auditoría de calidad y riesgos, el día 27 de agosto se solicitó nuevamente su publicación a la dirección de de comunicaciones.</p>
	3.2	Difundir el mapa de riesgos de corrupción para conocimiento y control de los líderes de los procesos y subproceso	Correos electrónicos/ Comunicaciones internas	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	23-may-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: Una vez consolidado el mapa de riesgos institucionales (de gestión y de corrupción) y luego de ser ajustado en atención a las recomendaciones dadas al respecto en la auditoría de calidad y riesgos, se procedió a su difusión, para lo cual se envió un correo electrónico a los Directores de cada proceso con el fin de que lo socializaran con su equipo de trabajo, y además concertadamente con la dirección de comunicaciones, se envía un boletín interno en el que se indica la ruta en la página donde se encuentran los mapas de riesgos, e invitando a todos los funcionarios para que los consulten y los interioricen.</p>
Monitoreo y Revisión	4.1	Consolidar cada seis meses el resultado del monitoreo realizado a gestión de los riesgos, con el fin de garantizar que los controles establecidos en los mapas de riesgos son efectivos, aplicar los ajustes necesarios	Seguimiento a los mapas de riesgos	Coordinador de Control Interno Líderes de procesos y subprocesos	15-jun-18 14-dic-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: Mediante la ejecución de auditoría interna de calidad y riesgos, se evaluaron los riesgos en cada uno de los procesos y así mismo se establecieron unas recomendaciones a fin de que se realizarán los ajustes necesarios frente a los riesgos identificados en cada proceso (estas recomendaciones quedaron plasmadas en el informe de auditoría). Dichos ajustes fueron realizados en cada proceso y se consolidó nuevamente un mapa de riesgos, el cual fue publicado en la página web y actualizados en cada carpeta de los procesos.</p> <p>Con corte al 27 de Diciembre: se adelantó una revisión del mapa de riesgos en cada proceso, para lo cual se analizó con cada uno de los líderes de los procesos, los diferentes controles definidos para los riesgos evidenciados, corroborando así la efectividad de los mismos.</p>
Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de seguimiento a los mapas de riesgos	Coordinador de Control Interno	oct-18	100%	<p>Con corte a diciembre: octubre 19 de 2018: Se realizó el informe de seguimiento al mapa de riesgos, conformado tanto por los riesgos de corrupción como por los riesgos de gestión, y que tuvo como objetivo principal, revisar y evaluar dicho mapa en lo concerniente al control realizado por los directivos de cada proceso, para que se llevara a cabo la aplicación de las diferentes acciones o medidas que quedaron propuestas con el fin de mitigar los riesgos evidenciados para cada uno de ellos. Se solicitó al proceso de comunicaciones para que por favor lo publicaran en la página web de la entidad, de igual manera se compartió el informe con la directora ejecutiva de la ACI para su conocimiento.</p>

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No aplica a la entidad, toda vez que la ACI Medellín no tiene trámites de cara a la comunidad que deba registrar, a excepción de la plataforma de PQRS

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar los informes de ejecución presupuestal (ingresos y gastos) y estados financieros de la entidad por medio de la página web	Informes de ejecución presupuestal	Coordinadora de Contabilidad Auxiliar administrativo recursos tecnológicos	Mensualmente	100%	<p>Con corte al 30 de abril: Se ha revisado la pagina web de la entidad en la cual se puede evidenciar en su link de transparencia que se encuentran debidamente publicados los informes presupuestales correspondientes hasta el mes de marzo de 2018.</p> <p>Con corte al 30 de agosto: Al revisar la pagina web de la entidad, en su link de transparencia se observa que se encuentran debidamente publicados los informes presupuestales y estados financieros correspondientes hasta el mes de julio de 2018.</p> <p>Con corte a 28 de diciembre: revisada la página web de la entidad, en el link de transparencia, se puede evidenciar la publicación hasta el mes de noviembre de los estados financieros y de las ejecuciones presupuestales de ingresos y gastos, estando al día dichas publicaciones.</p>
	1.2	Realizar reunión con los responsables de la rendición de la cuenta a la Contaduría general de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín y la Gobernación de Antioquia para definir responsabilidades y plazos, conforme a la normatividad aplicable vigente y elaborar cronograma	Rendición de cuentas	Subdirectora de Relaciones Administrativas Coordinadora de Contabilidad Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	Última semana de enero	100%	Con corte al 30 de abril: para el día 25 de enero se realizó reunión por parte de la subdirección administrativa con todos y cada uno de los responsables de rendir información información ante los entes de control, en especial para la rendición de la cuenta de la CGM, y se estableció un cronograma para tal fin.
	1.3	Recopilar la información relacionada con la rendición de cuenta		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	conforme a la normatividad aplicable vigente	100%	Con corte al 30 de abril: Dentro del cronograma establecido para el cumplimiento de la rendición de la cuenta, se estableció como fecha para recopilar la información en una primera etapa el día 10 de febrero del presente año, el cual se cumplió a cabalidad.
	1.4	Rendir la cuenta conforme a los plazos establecidos en la normatividad aplicable vigente		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	conforme a la normatividad aplicable vigente	100%	Con corte al 30 de abril: Se realizó la rendición de la diferente información requerida de manera acertada, para dar por cumplido la rendición de la cuenta.
	1.5	Elaborar, revisar y consolidar el informe de Gestión de la Agencia 2017		Líderes de procesos y subprocesos	15-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizaron las diferentes actividades tendientes a la consolidación del informe de gestión correspondiente a la vigencia 2017
	1.6	Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas, por medio de la publicación y difusión del informe de gestión de la ACI Medellín 2017	Informe de gestión	Posicionamiento	30-mar-18	100%	Con corte al 30 de abril: Se genero y consolidó el informe de gestión con la información de las diferentes áreas y se encuentra publicado en la página web de la entidad.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Interactuar con los grupos de interés a través de las redes sociales	Boletines internos y externos	Posicionamiento	Permanente	100%	<p>Con corte al 30 de abril: Se han emitido diferentes boletines tanto externos como internos, tales como "ACI Somos Mejores" con tres comunicados al 30 de abril y "ACI Comunicamos" con cuatro comunicados; brindando información de interes para los diferentes publicos.</p> <p>Con corte al 30 de agosto: Se continúa con el proceso de comunicación e interacción con los asuarios a través de los diferentes canales de comunicación que maneja la entidad. De manera permanente y periodica se envían los boletines internos (de control interno, "Aci Somos", "Aci Comunicamos y otros temas de interes). Así mismo, se fortaleció el canal de comunicación interna a través del Grupo de Whatsapp de la entidad.</p> <p>Con corte al 28 de diciembre: hasta la fecha se evidencia que el proceso de comunicaciones en la ACI, se realiza de manera permanente, con las diferentes tipos de comunicaciones oficiales tanto para el público externo como interno, en los que se destaca los boletines internos (de control interno, "Aci Somos", "Aci Comunicamos y otros temas de interes), y la información que se entrega a través de los diferentes canales de comunicación que se han fortalecido en la entidad.</p>

	2.2	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Página web actualizada	Posicionamiento	Permanente	100%	<p>Con corte al 30 de abril: se ha revisado la pagina web de la entidad en la cual se puede evidenciar que se encuentra debidamente actualizada toda la información correspondiente a rendición de cuentas.</p> <p>Con corte al 30 de agosto: Revisada la página web de la ACI, se observa que se encuentran publicados los diferentes informes de ley y que hacen parte de la rendición de cuentas, como es el caso de los informes presupuestales y estados financieros mensuales, al igual que los contratos, plan de adquisiciones y los informes de gestión; toda esta información se encuentra actualizada.</p> <p>Con corte a diciembre: para este corte se realizó revisión de la página web y se pudo constatar que los diferentes informes que hacen parte de la rendición de cuentas como es el caso de informes ptales y fros, al igual que los contratos, el plan de compras, entre otros se encuentran debidamente actualizados.</p>
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar un diagnóstico sobre los resultados de la encuesta de percepción del cliente externo que sea útil para el fortalecimiento de la entidad	Documento de diagnóstico	Profesional Senior en Calidad	30-jun-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: En el mes de julio en Revisión por la Dirección se analizaron los resultados de la encuesta de percepción del cliente externo realizada, en el que además se tomó como base para la evaluación las PQRS; como resultado de la Revisión, se tomaron algunas medidas para retroalimentar y mejorar las falencias identificadas. De igual manera se evaluó la posibilidad de que estas encuestas se pudieran realizar cada mes o cada dos meses, teniendo en cuenta las difereenas agendas que se atienden en la ACI, tanto de inversionistas como de Cooperantes, lo anterior para que sea mas efectivo el proceso de la encuesta. La ruta en la que se encuentra la presentación de los resultados de la encuesta y el acta de la Revisión por la Dirección es : https://acimedellinn.sharepoint.com/SIGACI/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FSIGACI%2F1%20Dir%20Estrategico%2F2%20SistemaIntegradoGestion%2F4%20Registros%2FRevisionxDireccion2018&FolderCTID=0x01200058948178AF3B9C40B6DB13660396B1C0&View=%7B6A6AD710E-D34E-4809-9870-629B922FAD6C%7D</p>
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Remitir informe semestral del estado de las PQRS asignadas a cada proceso o subproceso al Comité Directivo	Dos informes remitidos por medio del correo electrónico	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	Junio y Diciembre	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: En el mes de julio, se revisó, preparó y presentó el informe de PQRS correspondiente al primer semestre de la presente vigencia.</p> <p>Con corte a diciembre: en revisión realizada se pudo constatar que el informe correspondiente al segundo semestre del estado de las PQRS fue elaborado y remitido al Comité Directivo para su respectivo análisis.</p>
	1.2	Realizar seguimiento mensualmente al estado de las PQRS con el fin de agilizar el trámite de las que se encuentran pendientes, remitir información a cada responsable	Correo electrónico remito al responsable de dar respuesta a las PQRS	Profesional Senior en Calidad	Cada mes	100%	<p>Con corte al 30 de abril: Se ha realizado el seguimiento permanente del estado de las PQRS, por parte de la profesional Senior de calidad, y se evidencia que en los casos en que se encuentran retrasos para dar respuesta a algunas PQRS se ha solicitado vía correo electrónico el diligenciamiento de la misma.</p> <p>Con corte al 30 de agosto: se evidencia que se ha hecho seguimiento de manera mensual al estado de las PQRS por parte de la profesional senior de calidad, para lo cual se remitieron correos a los responsables de los procesos que tuvieran alguna PQRS pendiente de resolver.</p> <p>Con corte al 27 de diciembre: en reunión sostenida con la profesional senior de calidad, se revisó y se constato que eectivement se han realizado los seguimientos respectivos y periodicos al estado de las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios, producto de ello es que a la fecha este proceso se encuentra al día, toda vez que todas la PQRS que han sido recibidas en la entidad se les ha dado la respectiva respuesta.</p>

Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente externo 2018	Una encuesta	Comité de Calidad	junio	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: El formato de la encuesta de percepción del cliente externo, fue generada y definida en el comité de Calidad, en el cual también se estableció la base de datos que incluye las personas y/o entidades que podrían ser objeto de dicha encuesta, teniendo en cuenta la relación que han tenido con la ACI. la encuesta se desarrolló en dos etapas, terminando el mes de mayo y a mediados del mes de junio se repitió nuevamente el proceso de envío de correos con la encuesta para fortalecer el proceso. Otro medio para la medición de la satisfacción del cliente externo, es a través de la evaluación de las PQRS. Las rutas de las encuestas son: https://acimedellinn.sharepoint.com/SIGACI/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FSIGACI%2F1%20Dir%20Estrategico%2F2%20SistemaIntegradoGestion%2F4%20Registros%2FEncuesta%20ACI%20Medellin%202018&FolderCTID=0x01200058948178AF3B9C40B6DB13660396B1C0&View=%7BA6AD710E-D34E-4809-9870-629B922FAD6C%7D</p>
	2.2	Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad	Página web accesible	Posicionamiento	Permanente	100%	<p>Con corte al 30 de abril: la página de la entidad, al estar operada bajo una plataforma de uso universal permite la accesibilidad de cualquier persona en tiempo real y en cualquier parte del mundo, sin embargo si por cualquier razón se llegara a caer dicha página, se procede desde Posicionamiento a comunicarle al responsable de sistemas de la entidad para que activen los protocolos de seguridad respectivos e informen a la empresa encargada del manejo de la página para que realice lo correspondiente para reestablecerla en el menor tiempo posible. Tanto desde posicionamiento como desde el área de sistemas se consulta de manera permanente y varias veces al día la página, para verificar que tenga acceso al público. con corte al 30 de agosto: se evalúa la accesibilidad a la página y se corrobora el continuo seguimiento que se hace por parte, tanto desde posicionamiento como desde el área de sistemas. Con corte al 27 de diciembre: se constató la coordinación que existe entre los funcionarios del área de sistemas y el proceso de comunicaciones, para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad para todos los funcionarios y público en general. es un tema que se evalúa siempre en las reuniones de grupo primario de las dos áreas. <i>con corte a diciembre:</i></p>
Talento Humano	3.1	Realizar una campaña sensibilización dirigida a todos los funcionarios sobre la cultura de servicio al ciudadano y ética y valores del servidor público	Una campaña	Coordinador Control Interno Profesional Senior Calidad	Julio	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: para el cumplimiento de este ítem, se ha contratado la charla "Quién quiere ganar el año" que dictará el señor Juan Mauricio López, con miras a fortalecer la cultura del autocontrol, la ética, los valores y servicio al ciudadano por parte del servidor público. Ya se encuentra diligenciado el contrato, se está a la espera de establecer una fecha para que se dicte la charla. Con corte a diciembre: en el mes de octubre se adelantó la charla que se había contratado, denominada "Quién quiere ganar el año", permitiendo fortalecer la cultura del autocontrol, la ética, los valores y servicio al ciudadano por parte del servidor público</p>
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar los lineamientos y procedimientos de PQRS conforme a la normatividad aplicable vigente	Procedimientos revisados y actualizados	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	16-mar-18	100%	<p>Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza el revisión y actualización a los procedimientos PC-GJU-07 Atención a PQRS y PC-GJU-08 Atención a peticiones verbales definiendo en las políticas los canales de atención, se envía correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactenos</p>
	4.2	Revisar y actualizar de ser necesario el manual de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales	Política revisada, socializada y publicada en la página web	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática Coordinador Control Interno Posicionamiento	23-jun-18	100%	<p>Con corte al 30 de agosto: Conjuntamente con el profesional del proceso de sistemas tecnológicos se revisó el manual de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales, y se realizaron algunos ajustes de forma, las cuales en ningún momento cambian el fondo de la política o de protección de datos personales. Se solicitó a la Dirección de Comunicaciones que publique en la página web el manual ajustado.</p>

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
Canales de atención	1.1	Revisar y definir los canales de atención con que cuenta la ACI Medellín para la presentación de cualquier tipo de petición	Canales de atención definidos	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	16 marzo de 2018	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza el ajuste al procedimiento PC-GJU-07 Atención a PQRS, definiendo en las políticas los canales de atención, se enviará correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactenos
	1.2	Divulgar a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones, así como los horarios establecidos de ser necesarios	Comunicación de los canales de atención	Coordinadora Jurídica Posicionamiento	06-abr-18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se enviará correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactenos
Presentación de las peticiones	2.1	Elaborar semestralmente un informe sobre las quejas y reclamos, con el fin de presentarlo al Comité Coordinador de Control Interno para tomar las acciones necesarias para mejorar el servicio que presta la ACI Medellín.	Dos informes	Coordinador Control Interno	Junio y Diciembre	100%	Con corte al 30 de agosto: por parte de la coordinación de control interno se realizó la evaluación y revisión al estado de las PQRS, y se emitió el respectivo informe con las observaciones correspondientes, el cual fue entregado a la Directora ejecutiva de la ACI. Con corte al 27 de diciembre: desde la coordinación de Control Interno se elaboró el informe sobre el estado de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias de la entidad, el cual fue remitido a la Dirección Ejecutiva de la ACI y se envió a la Dirección de Comunicaciones para que fuera publicado en la página web de la entidad; de igual manera será presentado lo más relevante al CICCI.
	2.2	Gestionar las PQRS que se formulen en la Agencia	PQRS gestionadas	Funcionarios responsables de dar el trámite a las PQRS	Permanente	100%	Con corte al 30 de abril: se puede observar que en la entidad las PQRS que llegan por cualquier medio, de inmediato son trasladadas al funcionario que se debe de encargar de dar respuesta a las mismas, los cuales lo hacen en un tiempo prudente y dentro de los términos establecidos. Con corte al 30 de agosto: con la revisión del estado de las PQRS del primer semestre, se observa el buen manejo de éstas en la entidad, y en su gran mayoría se atienden de manera oportuna y dentro de los términos prudentes, a excepción de unas pocas, las cuales se observó para que dieran diligencia al respecto. Para el corte del mes de 30 de agosto, las PQRS solo habían dos (2) pendientes de respuesta, las cuales están dentro de los términos. Con corte al 27 de Diciembre: se evaluó las PQRS de la entidad correspondientes al segundo semestre, y se pudo evidenciar que se recibieron un total de 83 PQRS, las cuales fueron todas atendidas.
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Revisar la Ley 1712 de 2014 Art. 9, 10 y 11, con el fin de establecer el mínimo de información a publicar en la página web de la ACI Medellín en el enlace <i>Transparencia</i>	Información mínima publicada	Coordinador Control Interno Coordinadora Jurídica	23-mar-18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza la revisión de la norma por parte de Control Interno y Coordinadora Jurídica para definir la información mínima que se debe publicar en la página web, se envía comunicado a la Dirección Ejecutiva y se envía correo electrónico a todos los responsables para que hagan el envío de la información al funcionario encargado de la administración de la página web, para su posterior publicación en la página web de la entidad.
	1.2	Realizar seguimiento y control al cumplimiento de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la ACI Medellín	Informe de seguimiento	Coordinador Control Interno	Septiembre	100%	Con corte a Diciembre: Finalizando el mes de septiembre se realizó el respectivo seguimiento y control al cumplimiento de la ley 1712, se le mandó un oficio a la Directora Ejecutiva con las respectivas observaciones y recomendaciones al respecto. Cabe anotar que esta revisión se hizo de manera conjunta con la Coordinadora Jurídica y la Profesional Senior de Calidad, dado que las tres partes habíamos asistido recientemente a una capacitación acerca del tema, que se dictó por parte de la Procuraduría General de la Nación, el DAFP y el Archivo General de la Nación.