

INFORME DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Junio 30 de 2022

Medellín

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



SC-CER-441906



- Calle 41 # 55-80 Plaza Mayor Of. 303
- Teléfono: +57 (4) 3203430
- www.acimedellin.org
- info@acimedellin.org
- Medellín - Colombia

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CONCLUSIONES	3 - 6
4. RECOMENDACIONES	6 - 7
5. INFORME DETALLADO	7 - 10

1. OBJETIVO

Evaluar el proceso de atención a las PQRS que se tiene en la ACI, corroborando la disposición de diferentes canales de comunicación, entre ellos la página web de la entidad, para facilitar el trámite a los usuarios, de acuerdo a lo establecido en la ley 1474 de 2011; y de igual manera constatando la ejecución de cada una de sus etapas para que se logre una trazabilidad completa del proceso, que permita determinar el grado de cumplimiento en las respuestas brindadas a los usuarios, con el fin de que se brinde un servicio óptimo y una respuesta oportuna y satisfactoria para los usuarios y diferentes grupos de valor que tiene la entidad.

2. ALCANCE

La evaluación se realiza a las PQRS presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022, que corresponde al primer semestre de 2022. La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a través del portal Office, en el link de SharePoint en el que se encuentra la carpeta en que se lleva el registro de las PQRS recibidas y la trazabilidad de las mismas, cotejando de igual manera con la información relacionada en el cuadro de control de gestión documental.

3. CONCLUSIONES

La ACI, con el fin de brindar un buen servicio y mantener contacto permanente con sus diferentes clientes y usuarios, dispone de un amplio número de medios para que el público interesado pueda acceder a la información pública de la entidad, requerir información o interponer algún tipo de PQRS 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 cualquier funcionario competente.

El procedimiento de tratamiento de PQRS ha mejorado notablemente, involucrando de manera más acertada el proceso de Gestión Documental, estableciendo de manera específica que el proceso de PQRS comienza con la radicación de la PQRS y termina con la radicación de la respuesta, lo que permite garantizar la trazabilidad que requiere toda comunicación oficial; y consolidando además todas las PQRS en el Software dispuesto para ello, SharePoint, lo cual se realizó hasta el mes de mayo, toda vez que a partir del mes de junio, todo el proceso de PQRS es recibido en el subproceso de Gestión

Documental y consolidado en el aplicativo que este dispone que corresponde a Document.

Dado que, el enfoque principal de la ACI se basa en la internacionalización para la consecución de recursos vía cooperación, y cautivar inversionistas, que permitan mejorar las condiciones económicas de la ciudad y de sus habitantes, las PQRS que se radican en la entidad, que en su mayoría corresponden a solicitudes de información, agradecimientos y felicitaciones, no representan un gran movimiento; sin embargo, igualmente se les da el tratamiento adecuado buscando garantizar el cumplimiento de la trazabilidad como comunicación oficial. De igual manera se reciben algunas PQRS a modo de derechos de petición.

En el seguimiento realizado a las PQRS correspondiente al primer semestre de 2022, se evidenció que se continúa con las actividades que se han implementado para el mejoramiento del proceso, a raíz de recomendaciones presentadas por parte de la Coordinación de Control Interno en informes anteriores, como es el caso de las conciliaciones periódicas realizadas entre el subproceso de Gestión Documental con el apoyo de la profesional senior de calidad, cotejando la información relacionada en el cuadro de control de Gestión Documental referente a PQRS con las PQRS registradas en la plataforma SharePoint, actividad que se propuso para garantizar que queden registradas todas las PQRS y que ha dejado buenos resultados; es así que, teniendo en cuenta que a partir del mes de junio todo el proceso de PQRS se llevará en el Subproceso de Gestión Documental, se considera pertinente que se continúe con la conciliación periódica de las PQRS, con el apoyo de Calidad, cuando se pueda contar con esta profesional, pero ahora, la conciliación debería de ser entre las PQRS que se radican cuando ingresan a la entidad y las PQRS que se radican cuando se genera la respectiva respuesta, y comparando además con los registros en el aplicativo Document, que garantizará contar con histórico del tratamiento de las PQRS en la entidad.

El proceso de conciliación de la Información que se debe de seguir realizando en el Subproceso de Gestión Documental referente a PQRS, es de suma importancia para garantizar que se dé total cobertura a la atención de todas las PQRS que llegan a la entidad, es así que, para lograr un buen proceso de conciliación es pertinente que se tengan todos los conceptos del manejo de las PQRS en cada uno de sus registros (nombre del título de la PQRS) claros y unificados, que permitan lograr una buena conciliación, siendo pertinente que unifiquen estos conceptos en el diligenciamiento de los diferentes formatos; de igual manera, es importante que se garantice la trazabilidad de la información, para lo cual es indispensable que siempre se genere radicado tanto al recibo de la PQRS como para la respuesta que se le brinde a la misma.

El proceso de Gestión Documental que había permitido generar la trazabilidad completa de las comunicaciones referentes a las PQRS, generando un radicado al ingreso de la PQRS, al igual que terminar con la radicación de la respuesta, se ha venido cumpliendo de manera satisfactoria para este primer semestre, atendiendo las recomendaciones fijadas en el informe anterior, dando cumplimiento así al tratamiento completo de comunicación oficial, como lo establece la normativa (Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación).

El ajuste realizado al procedimiento del tratamiento de las PQRS, respecto al proceso de recibo de las PQRS en Gestión Documental y registro de estas para su posterior distribución entre los profesionales que deben de atender dichas PQRS, ha permitido tener mayor agilidad y diligencia en el recibo, registro y reparto de las PQRS que llegan, optimizando el tiempo dispuesto para atender la PQRS por parte de la entidad. Sin embargo, para que se logre obtener el mayor beneficio de este cambio o ajuste al procedimiento, es pertinente que el profesional de gestión documental, tenga totalmente claro los diferentes conceptos que se deben tener presentes en el manejo de las PQRS, y tener un conocimiento amplio de los diferentes procesos de la entidad, para determinar de manera clara a que proceso debe ser enviada cada PQRS para que sea atendida, evitando una pérdida de tiempo para la atención de estas, al remitirlas de manera equivocada.

Con la revisión realizada en el software Share Point para las PQRS correspondientes al primer semestre de este periodo, se ha evidenciado que no se registraron PQRS con nombres diferentes a los procesos existentes, logrando adecuar en su totalidad el registro de PQRS con el nombre del proceso que corresponde y con el que cuentan actualmente.

En conclusión, podemos establecer que las PQRS en la ACI, habían venido teniendo un mejoramiento en cada periodo, de acuerdo a la atención de las recomendaciones dadas en los diferentes informes, se ha logrado contar con la trazabilidad completa del proceso documental, al radicar todas las PQRS tanto al ingreso como a la respuesta dada a estas, y con la conciliación que se viene realizando entre la información de gestión documental y la información registrada en la plataforma Share Point, se alcanzó la cobertura total de todas las PQRS para ser atendidas; por lo cual se espera que se continúe realizando la conciliación en Gestión documental para garantizar que se atiendan y se dé respuesta oportuna a las mismas.

La gestión de las comunicaciones, específicamente en lo que respecta a las PQRS, 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

- Seguir fortaleciendo el proceso de PQRS en la entidad, con el fin de garantizar que sean registradas y atendidas todas las PQRS que llegan a la entidad por cualquiera de los medios dispuestos para ello, y que cumpla con la trazabilidad completa que se debe tener frente a las comunicaciones oficiales en la entidad, para lo cual es importante que se complete el ciclo, radicando todas las respuestas que se generen a las PQRS recibidas.
- Ahora que el procedimiento determinó que el manejo de las PQRS quedó solo en el subproceso de Gestión Documental, se considera pertinente que se continúe con la conciliación periódica de las PQRS, con el apoyo de Calidad, cuando se pueda contar con esta profesional; pero ahora, la conciliación debería de ser entre las PQRS que se radican cuando ingresan a la entidad y las PQRS que se radican dando respuesta, y comparando además con los registros en el aplicativo Document, que garantizará contar con histórico del tratamiento de las PQRS en la entidad.
- Responder con oportunidad y dentro de los términos establecidos todas las PQRS que lleguen a la entidad.
- Tomar siempre en cuenta, cualquier situación o inconsistencia en el tratamiento y respuesta de las PQRS que llegan a la entidad, y tomarlo en inventario para el mejoramiento a futuro, bien sea del procedimiento o la atención misma de las PQRS, logrando evidenciar los riesgos a los que se está expuesto como procedimiento y la transversabilidad frente a los otros procesos y subprocesos, para determinar los controles que se requieren, y si es el caso, la oportunidad de la aplicación de los mismos.
- Con el fin de fortalecer y lograr un buen proceso de conciliación, es pertinente que se tengan todos los conceptos del manejo de las PQRS en cada uno de sus registros (nombre del título de la PQRS) claros y unificados, que permitan lograr una buena conciliación; siendo importante que unifiquen o estandaricen estos conceptos en el diligenciamiento de los

diferentes formatos, y que sean de conocimiento para las partes, tanto de registro como de consulta.

- Para que se logre obtener el mayor beneficio con la realización de cambio o ajuste al procedimiento, es pertinente que el profesional de gestión documental, tenga totalmente claro los diferentes conceptos que se deben tener presentes en el manejo de las PQRS, y tener un conocimiento amplio de los diferentes procesos de la entidad, para determinar de manera clara a que proceso debe ser enviada cada PQRS para que sea atendida, evitando una pérdida de tiempo para la atención de estas, al remitirlas de manera equivocada.

5. INFORME DETALLADO

La ACI dispone de diferentes canales de comunicación que permiten tener contacto con los usuarios y grupos de valor, a través de estos canales se reciben todas las PQRS que llegan a la entidad; Los canales dispuestos para tal fin son: radicación a través de correspondencia, buzón de sugerencias, el correo electrónico info@acimedellin.org, la página WEB de la Agencia www.acimedellin.org, ante el funcionario competente, y por traslado de otras entidades por ser competencia de la ACI; una vez recibida la PQRS por cualquiera de estos medios, se procede a realizar el registro en Gestión Documental, generando el respectivo radicado, con lo cual se da por iniciado el trámite de manera oficial, para posteriormente darle traslado al Proceso de Comunicaciones para que sea registrado en el software dispuesto para ello; procedimiento que se llevó a cabo hasta el mes de mayo, toda vez que a partir del mes de junio, ya no se le da traslado al proceso de comunicaciones, al igual que ya no se registra en SharePoint.

Se tiene establecido un procedimiento para el recibo y atención de las PQRS que llegan a la entidad, procedimiento que fue fortalecido generando la transversalidad necesaria con todos los procesos. 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 deben comenzar el ciclo con la radicación en el subproceso de gestión documental, desde donde se remiten al profesional que actúa como enlace para cada uno de los procesos y es el responsable de garantizar dentro de su equipo para que se brinde la respuesta oportuna y satisfactoria de la PQRS; de igual manera, el profesional de gestión documental es el encargado de consolidarlas en el aplicativo Document dispuesto para tal fin, con los respectivos radicados, tanto de ingreso como de salida.

El estado de todas las PQRS que se tramitan en la entidad, hasta el mes de mayo se debió reflejar en el Portal de OFFICE 365, en el link de SharePoint, donde se podían identificar de manera clara la situación que presenta cada una de las PQRS en cuanto a si está concluida o pendiente por tramitar, y las fechas de llegada y respuesta de cada una de ellas. De igual manera a través del título de las PQRS se podría identificar qué tipo de PQRS llega a la entidad, como es el caso de solicitudes, derechos de petición, entre otras.

TIPOS DE PQRS DE ACUERDO CON EL TITULO	
Título PQRS	Cantidad
Solicitud	44
Derecho de petición	2
Otras	12
TOTAL	58

Información extraída del Software Share Point y el Subprocesos de Gestión Documental.

Con el fin de tener una trazabilidad completa que permita dar cumplimiento tanto a la norma (Acuerdo 060 de 2001, del Archivo General de la Nación), como a la ley 1474 de 2011 (estatuto anticorrupción), y poder tener la certeza de la respuesta y su fecha real, se estableció que el proceso incluyera a gestión documental como principio y fin del procedimiento, es así, que se debe de radicar tanto el ingreso de las PQRS como las respuestas dadas para cada una de ellas.

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 enero y 30 de junio de 2022, donde se presentaron 58 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas en el software de Share Point y en gestión documental, siendo conciliados de manera periódica con el apoyo de la profesional senior de calidad, hasta su estadía en la entidad.

De las 58 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el primer semestre de 2022, hasta la fecha de análisis, 56 fueron respondidas de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos, dando el proceso por concluido, mientras que dos (2) de ellas a la fecha de corte no se le ha brindado respuesta, pero igual estaban dentro de los términos para brindar una respuesta oportuna.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE DE 2022			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales e Internacionales	20	0	20
Gestión de Proyectos	12	0	12
Conocimiento e Innovación	6	1	7
Comunicaciones	2	0	2
Relaciones Administrativas	4	1	5
Direccionamiento Estratégico	2	0	2
Dirección Ejecutiva	10	0	10
TOTAL	56	2	58

Datos extraídos del Software Share Point y el Subproceso de Gestión Documental.

Las dos (2) PQRS que a la fecha de corte del informe se encuentran en estado del caso pendiente, se encuentran dentro de los términos para dar una respuesta oportuna. Se relacionan a continuación las PQRS que a la fecha de corte se encontraban pendientes de responder:

PQRS PENDIENTES POR ATENDER					
Título PQRS	Vencidas	Fecha Recepción	Proceso	Estado del Caso	Nombre de Usuario
R2462022 000284	NO	24/06/2022	Dirección de Relaciones Administrativas	Pendiente	Maria González
R2362022 000280	NO	23/06/2022	Dirección de Conocimiento e Innovación	Pendiente	Sebastián Hurtado Correa

Cuadro extraído del Subproceso de Gestión Documental.

Una vez que, atendiendo las recomendaciones presentadas en informes anteriores y auditorías externas, todas las PQRS que llegaban a la entidad por los diferentes medios se comenzaron a radicar, se evidenció un mejoramiento notable en el proceso de tratamiento de la información referente a las PQRS a nivel de gestión documental, generando la trazabilidad completa y evidenciando toda su secuencia en el subproceso de gestión documental, como información oficial y publica que es; dando cumplimiento además, al Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, que regula la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales. De igual manera, la actividad correspondiente a la conciliación que se lleva a cabo por el Profesional señor de gestión documental con el apoyo de la profesional senior de calidad, ha

mostrado los resultados esperados, toda vez que no se han generado diferencias entre lo recibido y radicado en el proceso como tal de gestión documental y los PQRS registradas en el Software dispuesto para ello Share-Point; es así, que se evidencia que se ha continuado con las buenas prácticas de atención a las PQRS que se han venido recomendando en los diferentes informes presentados, que buscan el mejoramiento del proceso.

En conclusión, podemos establecer que las PQRS en la ACI, con la implementación de las recomendaciones dadas en informes anteriores, ha mejorado de manera notable, toda vez que al realizarse la conciliación entre radicación y lo Registrado en Share-Point, con el apoyo de la profesional senior de calidad, se garantiza la cobertura total en la atención de las PQRS que llegan a la entidad; así mismo, el mejoramiento del procedimiento, en el que se establece al subproceso de gestión documental como principio y como fin del ciclo, garantiza la trazabilidad completa de las PQRS registradas; es así que, ahora que el procedimiento determinó que el manejo de las PQRS quedó solo en el subproceso de Gestión Documental, se considera pertinente que se continúe con la conciliación de las PQRS, pero ahora entre las que se radican cuando ingresan a la entidad y las que se radican dando respuesta.

Cordialmente,



WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno