

INFORME DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Junio de 2024

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 - 5
4. RECOMENDACIONES	5 - 6
5. INFORME DETALLADO	6 - 9

1. OBJETIVO

Evaluar el proceso de atención a las PQRSD 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 tienen la entidad.

2. ALCANCE

La evaluación se realiza a las PQRSD presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, que corresponde al primer semestre de 2024. El contenido del presente informe corresponde a la verificación realizada a la información suministrada por parte de la auxiliar administrativa encargada de manera temporal en el proceso de gestión documental, corroborando de igual manera, la relación de las PQRSD recibidas y la trazabilidad de estas, que se lleva en el proceso de Gestión Documental en sus planillas de control y el registro en el aplicativo Docuware.

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 o canales para que el público interesado pueda acceder a la información pública de la entidad, requerir información o interponer algún tipo de PQRSD respecto a la labor que realiza la entidad; entre los canales 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.

El procedimiento de las PQRSD en la entidad ha tenido un manejo adecuado, involucrando de manera más acertada el proceso de Gestión Documental, estableciendo de manera específica que el proceso de PQRSD comienza con la radicación de la PQRSD y termina con la radicación de la respuesta, lo que permite garantizar la trazabilidad que requiere toda comunicación oficial; registrando y consolidando, además todas las PQRSD en el aplicativo dispuesto para ello, Docuware.

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 PQRSD que

se radican en la entidad, que en su mayoría corresponden a solicitudes de información, 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 PQRSD a modo de derechos de petición, las cuales son atendidas de manera acertada cumpliendo con los términos de tiempo establecidos por la ley.

En el seguimiento realizado a las PQRSD correspondiente al primer semestre de 2024, 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 en el subproceso de Gestión Documental, cotejando la información relacionada en el cuadro de control de Gestión Documental referente a PQRSD con las PQRSD registradas en el aplicativo Docuware; actividad que se propuso para garantizar que queden registradas todas las PQRSD y que ha dejado buenos resultados.

El proceso de conciliación de la Información que se relaciona en el cuadro de control de Gestión Documental referente a PQRSD, con respecto a la información registrada en el aplicativo Docuware, es de suma importancia para garantizar que se dé total cobertura a la atención de todas las PQRSD que llegan a la entidad y que se cumpla toda su trazabilidad, es así que, para lograr un buen proceso de conciliación es pertinente que se tengan todos los conceptos del manejo de las PQRSD en cada uno de sus registros (nombre del título de la PQRSD) claros y unificados, que permitan lograr una buena conciliación; siendo pertinente que unifiquen estos conceptos en el diligenciamiento de los diferentes formatos.

El proceso de Gestión Documental que había permitido generar la trazabilidad completa de las comunicaciones referentes a las PQRSD, generando un radicado al ingreso de la PQRSD, al igual que terminar con la radicación de la respuesta, se ha venido cumpliendo de manera satisfactoria para este primer semestre, además se realizaron los ajustes con respecto al tema de radicación, atendiendo las recomendaciones fijadas en informes anteriores, 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 PQRSD, respecto al proceso de recibo de las PQRSD en Gestión Documental y registro de estas para su posterior distribución entre los profesionales que deben atender dichas PQRSD, ha permitido tener mayor agilidad y diligencia en el recibo, registro y reparto de las PQRSD que llegan, optimizando el tiempo dispuesto para atender la PQRSD 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 PQRSD, y tener un conocimiento amplio de los diferentes procesos de la entidad, para determinar de manera clara a que proceso debe ser enviada cada PQRSD para que sea atendida, evitando una pérdida de tiempo para la atención de estas, al remitirlas de manera equivocada.

En caso de que se requiera establecer un control adicional para garantizar la efectividad en la atención de las diferentes PQRSD, y que conlleve a utilizar mayor tiempo en el recorrido de la información para dar respuestas a éstas, se considera pertinente analizar y reevaluar el procedimiento que se tiene dispuesto en la actualidad, lo anterior con el fin de actualizarlo, y así poder tener los controles claros y escritos, y dar cumplimiento a lo dispuesto en le SGC.

En conclusión, podemos establecer que las PQRSD en la ACI, han 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 PQRSD tanto al ingreso como a la respuesta dada a estas, y con la conciliación que se viene realizando entre las tablas de control de gestión documental y la información registrada en el aplicativo Docuware, se alcanzó la cobertura total, siendo atendidas todas las PQRSD recibidas, con un tiempo promedio de respuesta para las 51 PQRSD recibidas durante el primer semestre, de aproximadamente (11,85) días.

Es indispensable contar y mantener habilitados los diferentes canales dispuestos para atender las PQRSD que requieran los usuarios de la entidad, al igual que el aplicativo que se tiene para el registro de estas en el subproceso de gestión documental.

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

- Teniendo en cuenta que con el cambio de Gobierno y por ende de administración, se generarán grandes cambios, entre ellos el de personal, es pertinente que se socialice de manera clara el procedimiento para la atención de las PQRSD en la entidad, identificando los tiempos de respuesta y los riesgos en que se puede incurrir al no atender de manera adecuada este procedimiento.

- Con el fin de atender de manera adecuada y en cumplimiento de lo establecido en las diferentes normas que regulan el tema, se hace necesario conservar y fortalecer los diferentes canales dispuestos para recibir las PQRSD que los usuarios escriben a la entidad, para lo cual es pertinente conservar vigente y activos los contratos que permiten tener estos canales a disposición, como son hosting (que regula la disponibilidad, control y seguridad de la página web de la entidad), y el contrato de Office 365 (que permite tener la disponibilidad y hacer un uso adecuado de los correos electrónicos de la entidad), entre otros.
- Seguir fortaleciendo el proceso de PQRSD en la entidad, con el fin de garantizar que sean registradas y atendidas todas las PQRSD 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 PQRSD recibidas.
- Continuar con la realización de manera periódica con el proceso de conciliación de las PQRSD que llegan a la entidad por cualquiera de los diferentes medios dispuestos para ello y que se relacionan en el cuadro de control de Gestión Documental y las PQRSD registradas en la plataforma de Docuware, garantizando el registro y atención de todas las PQRSD que llegan a la entidad.
- Es pertinente que se tengan todos los conceptos del manejo de las PQRSD en cada uno de sus registros (nombre del título de la PQRSD) claros y unificados, que permitan lograr un buen registro; siendo importante que unifiquen o estandaricen estos conceptos, 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 PQRSD, y tener un conocimiento amplio de los diferentes procesos de la entidad, para determinar de manera clara a que proceso debe ser enviada cada PQRSD para que sea atendida, evitando una pérdida de tiempo para la atención de estas, al remitirlas de manera equivocada.
- En caso de que se requiera establecer un control adicional para garantizar la efectividad en la atención de las diferentes PQRSD, y que conlleve a utilizar mayor tiempo en el recorrido de la información para dar respuestas a éstas, se considera pertinente analizar y reevaluar el procedimiento que se tiene dispuesto en la actualidad, lo anterior con el fin de actualizarlo, y así poder tener los controles claros y escritos, y dar cumplimiento a lo dispuesto en le SGC.

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

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 PQRSD 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 PQRSD por cualquiera de estos medios, se procede a realizar el registro en Gestión Documental en el aplicativo Docuware, y generando el respectivo radicado, con lo cual se da por iniciado el trámite de manera oficial, para posteriormente darle traslado al Proceso que le compete dar la atención a la PQRSD que se recibió.

Se tiene establecido un procedimiento para el recibo y atención de las PQRSD que llegan a la entidad, procedimiento que fue fortalecido generando la transversalidad necesaria con todos los procesos. Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias - PQRSD 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 PQRSD; de igual manera, el profesional de gestión documental es el encargado de consolidarlas en el aplicativo Docuware dispuesto para tal fin.

El estado de todas las PQRSD que se tramitan en la entidad, se debe de reflejar en el aplicativo Docuware, donde se registra el tipo de PQRSD que se recibe, el tercero que la requiere, el proceso a la que se le remite para que la atienda, y el respectivo radicado de ingreso; así mismo, para determinar si está concluida o pendiente, se tiene el radicado de la respuesta dada con la respectiva fecha de respuesta. De igual manera, a través del título de las PQRSD se podría identificar qué tipo de PQRSD 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
Derechos de petición	2
Consultas propias de la entidad	6
Petición de información	29

TIPOS DE PQRS DE ACUERDO CON EL TITULO	
Título PQRS	Cantidad
Solicitud de cita	13
Respuestas entre entidades	1
Total	51

Información Suministrada por 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 el 30 de junio de 2024, donde se presentaron 51 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas en el aplicativo Docuware que actualmente maneja el subproceso de gestión documental, siendo conciliados de manera periódica, para que todas las PQRS que se reciban sean debidamente atendidas.

Con la revisión realizada de la información suministrada por la funcionaria que actualmente está encargada de Gestión Documental, y por ende de recibir, registrar en Docuware y trasladar a los diferentes procesos las PQRS correspondientes al primer semestre de este periodo, se ha evidenciado que de las 51 PQRS recibidas y registradas, todas han sido atendidas de manera adecuada y oportuna, dando el proceso por concluido, y garantizando el acceso a la información de los usuarios que solicitan información.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2024			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Cooperación	18	0	18
Inversión	7	0	7
Conocimiento e Innovación	0	0	0
Posicionamiento y Comunicaciones	2	0	2
Relaciones Administrativas	17	0	17

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2024			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Direccionamiento Estratégico	7	0	7
TOTAL	51	0	51

Información suministrada por Gestión Documental.

De las 51 PQRS que se recibieron y registraron en el primer semestre de la vigencia, se observó que a 16 de ellas, se les dio respuesta dentro de los (10) diez primeros días de haberse radicado; a 31 se les dio respuesta dentro de (10) diez y (20) veinte días) de haberse radicado; y a 4 de ellas, se les dio respuesta posterior a (20) veinte días; pero todas ellas dentro de los términos legales para dar la respuesta; es así, que el promedio de tiempo de repuesta para las 51 PQRS recibidas durante el primer semestre de este periodo, se estableció en (11,85 días). A continuación, se relacionan las 4 PQRS que tuvieron respuesta en un tiempo superior a (20) días.

RADICADO	PROCESO	FECHA DE RADICADO	FECHA RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
R2222024000045	RELACIONES ADMINISTRATIVAS	22/02/2024	20/03/2024	26,6
R532024000055	GESTIÓN DE COOPERACIÓN	05/03/2024	26/03/2024	20,5
R532024000056	DIRECCIÓN EJECUTIVA	05/03/2024	26/03/2024	20,5
R2952024000128	GESTIÓN DE COOPERACIÓN	29/05/2024	28/06/2024	29,3

Cuadro extraído de la información suministrada por el Subproceso de Gestión Documental.

Una vez que, atendiendo las recomendaciones presentadas en informes anteriores y auditorías externas, todas las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios se comenzaron a radicar, evidenciando 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, con la implementación del aplicativo Docuware en el subproceso de Gestión Documental, en el cual se registran todas las PQRS que llegan a la entidad, se ha generado un mayor control en el procedimiento, tiempos de respuesta y trazabilidad de la información con los respectivos radicados, tanto de ingreso como de salida, de la correspondencia en la entidad; lo que ha permitido tener una conciliación de todas las PQRS, generando una cobertura total en la atención de estas. Es así, que se evidencia que se continúa 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 PQRSD en la ACI, con la implementación de las recomendaciones dadas en informes anteriores, ha mejorado de manera notable, toda vez que al revisarse la información registrada en el nuevo aplicativo Docuware, se evidencia una mayor facilidad para su control, garantizando la cobertura total en la atención de las PQRSD que llegan a la entidad y la radicación de las mismas tanto al ingreso como la salida de las respuestas, repercutiendo en 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 PQRSD registradas; es así como, se está garantizando el acceso a la información de los diferentes usuarios de la entidad. Por lo tanto, se hace indispensable contar con la disponibilidad de las herramientas necesarias, como son los diferentes canales dispuestos para la recepción de las PQRSD que llegan a la entidad y el aplicativo dispuesto para tal fin (DOCUWARE), y así continuar con el buen manejo y tratamiento adecuado de estas.

Cordialmente,



WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno