

## INFORME DE CONTROL INTERNO

### SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO  
Coordinador de Control Interno

Junio de 2019

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	6 - 12

## 1. OBJETIVO

Evaluar el proceso de atención a las PQRS que se tiene en la ACI, 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 poder brindar un servicio óptimo, al igual que entregar 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 PQRS presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, que corresponde al primer periodo de 2019. La información contenida en el presente informe corresponde a la verificación realizada a través del portal Office, en el link SharePoint en el que se encuentran todas las carpetas de la ACI, en el que lleva el registro de las PQRS recibidas y la trazabilidad de las mismas. Así mismo se coteja con el proceso de Gestión Documental para determinar la trazabilidad completa de la recepción, gestión y respuesta a las PQRS recibidas.

## 3. CONCLUSIONES

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](mailto:info@acimedellin.org), la página WEB de la Agencia [www.acimedellin.org](http://www.acimedellin.org) y ante el funcionario competente.

Se mejoró el procedimiento de tratamiento de PQRS, en el cual involucra de manera más acertada el proceso de Gestión Documental, estableciendo de manera específica que el proceso de PQRS termina con la radicación de la respuesta.

Siendo la ACI 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, 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 pretende realizar un buen trabajo frente a las mismas.

Sin embargo, lo evidenciado en el informe del primer semestre de 2019, en el que algunas de las PQRS que llegaron a través de gestión documental no se registraron en el software Share Point, muestra un retroceso en el proceso, toda vez, que no solo se rompió la trazabilidad del manejo de la información, sino que al no registrarse en el programa dispuesto para ello, no se respondieron estas PQRS, sin saber además a qué tipo de PQRS correspondía o que consecuencias podría generar o haber generado el no haberlas atendido.

De igual manera, pese a que, 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, a partir del mes de julio de 2018 se comenzaron a radicar las PQRS que llegan a la entidad por los diferentes medios, no obstante, no todas las respuestas han sido radicadas a través de gestión documental, por lo cual no se completa la trazabilidad de todas las PQRS.

En informes anteriores se han presentado observaciones claras frente a puntos específicos, tales como: el no diligenciamiento del campo de fecha de respuesta en algunas de las PQRS que se responden, y el registro de las PQRS con el nombre de procesos que cambiaron su denominación hace ya un tiempo significativo, como son “Posicionamiento” y “Proyectos y Propuestas de Valor”, situación que para este nuevo informe persiste, por lo cual es importante que se reciban de una manera más acertada y proactiva las observaciones que se brindan al respecto.

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

- Ajustar el proceso de PQRS de manera que se cumpla con toda su transversalidad frente al proceso de Gestión Documental, de modo tal

que se garantice que todas las PQRS que lleguen a la entidad, por cualquier medio dispuesto para ello, sean cargadas en el sistema Share Point y de igual manera sean radicadas en gestión documental; lo anterior, con el fin de que se puedan atender en su totalidad con la respuesta adecuada.

- Establecer un proceso de conciliación en el que se compare las PQRS recibidas por cualquiera de los diferentes medios dispuestos para ello, con las PQRS radicadas en el proceso de Gestión Documental; y de igual manera cotejar que todas las PQRS que se han registrado en Gestión Documental si hayan sido registradas en el software de Share Point.
- 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.
- 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.
- En el momento del diligenciamiento de las diferentes PQRS en el sistema dispuesto para ello “Share Point”, tener presente la información con la cual se diligencian las mismas, dado que se continúa utilizando los nombres de algunas Direcciones los cuales no corresponden a la realidad actual de las mismas, como es el caso de Direcciones de “Comunicaciones” y “Cooperación e Inversión”, que antes se denominaban “Posicionamiento” y “Proyectos y Propuestas de Valor.

## 5. INFORME DETALLADO

Los canales de comunicación son una herramienta indispensable para las actividades que se desarrollan en la ACI, necesarias para visibilizar los avances en el desarrollo de Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá a nivel nacional e internacional, y para ello, la entidad cuenta con el sitio web como 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; 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](mailto:info@acimedellin.org), la página WEB de la Agencia [www.acimedellin.org](http://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, en el que se incluye el recibo por gestión documental, desde donde se remiten al profesional responsable del proceso, el cual se encuentra en la Dirección de Comunicaciones, quien es el encargado de consolidarlas en el software dispuesto para tal fin en OFFICE 365, y de direccionarlas 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 debe de reflejar 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 pendiente por tramitar, y las fechas de llegada y respuesta de cada una de ellas.

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, radicando 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 2019, donde se presentaron 97 comunicaciones de usuarios, de las cuales 89 fueron registradas en el software de Share Point y direccionadas a los diferentes procesos, y 8 aunque fueron radicadas en gestión documental, no se registraron en Share Point.

Aunque se haya dispuesto, que el proceso contemplara a gestión documental para que generara toda una trazabilidad, en la actualidad no se está dando cumplimiento a la totalidad del proceso, toda vez que se están dejando de radicar muchas de las respuestas que se brindan a las PQRS que llegan, y de igual manera algunas PQRS que llegan a través de gestión documental no se han registrado en el programa dispuesto para ello, por lo tanto, no han sido atendidas, y así mismo existen PQRS registradas en Share Point y no se radicaron por gestión documental.

Se relacionan a continuación algunas PQRS (8) que se radicaron por gestión documental, se le dio traslado al proceso de comunicaciones y no fueron cargadas en el sistema de Share Point:

PQRS RADICADAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL Y NO CARGADAS EN SHARE-POINT				
Fecha de Recepción	Radicado Interno	Procedencia Entidad o Persona Remitente	Ciudad	Destinatario
15/02/2019	91	James Chen	Sunnyvale	Paola Caballero
22/02/2019	104	Carolina Londoño	Medellín	Santiago Peláez
19/03/2019	165	Diego Alejandro Arboleda	Medellín	Carlos Alvarez
24/04/2019	261	Luisa Fernanda Mejía Giraldo	Rionegro	Carlos Alvarez
29/04/2019	279	Carolina Buevas	Medellín	Carlos Alvarez
07/05/2019	308	Ali Al Kamali	Dubái	Carlos Alvarez
15/05/2019	333	Kozo Uehara	Medellín	Raquel Graciano
29/05/2019	385	Yrah Torres	Medellín	Sandra Díaz

Cuadro extraído del Software Share Point.

Así mismo, se relacionan las 7 PQRS registradas en el software Share Point, pero que no cumplieron con la trazabilidad completa, al no ser radicadas a través del proceso de gestión documental:

PQRS CARGADAS EN SHARE POINT Y NO RADICADAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL				
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
Agradecimientos visita Francisco García	31/01/2019	31/01/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
Reconocimiento - HVS	05/02/2019	05/02/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
Thank you from Michael Gumpert	25/02/2019	25/02/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido

PQRS CARGADAS EN SHARE POINT Y NO RADICADAS EN GESTIÓN DOCUMENTAL				
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
Solicitud	21/03/2019	20/03/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
Re: Visita de Edinburgh Business School, 11 y 12 abril	24/04/2019	12/04/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
RE: E-mail de Cierre Recorrido Al Capone	27/05/2019	27/05/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
Agradecimiento	19/06/2019	19/06/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido

Cuadro extraído del Software Share Point.

Con la revisión realizada en el software Share Point para las PQRS correspondientes al primer semestre de este periodo, se ha evidenciado que aún no sea hecho el ajuste correspondiente al nombre que actualmente tienen los procesos o Direcciones de la entidad, que se deben de hacer cargo de dar respuesta, pese a que ya hace tanto tiempo se surtió el cambio y que además en informes anteriores se ha hecho la recomendación. Los procesos que aún se registran con el nombre que anteriormente se utilizaba y que actualmente es errado, corresponden a los procesos de “Posicionamiento” y “Proyectos y Propuestas de Valor”, que actualmente son las Direcciones que se denominan “Comunicaciones” y “Cooperación e Inversión” respectivamente. Es de suma importancia tener presente la pertinencia de que estos cambios que se presentan en los diferentes procesos impacten en todo nivel.

PQRS REGISTRADAS A PROCESOS CON NOMBRE NO EXISTENTE				
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
Radicado # R-2019-00411		07/06/2019	Posicionamiento	Pendiente
radicado # R-2019-00392	05/06/2019	05/06/2019	Posicionamiento	Concluido
radicado # R-2019-00325	13/05/2019	09/05/2019	Posicionamiento	Concluido
radicado # R-2019-00207	05/04/2019	05/04/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido
radicado # R-2019-00192	02/04/2019	01/04/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido
radicado # R-2019-00195	29/03/2019	29/03/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido



PQRS REGISTRADAS A PROCESOS CON NOMBRE NO EXISTENTE				
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
radicado # R-2019-00139	09/03/2019	14/03/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00154	14/03/2019	14/03/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00155	15/03/2019	14/03/2019	Proyectos y propuestas de valor	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00125		05/03/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00119	01/03/2019	01/03/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - Radicado # R-2019-00082	16/02/2019	15/02/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00038	06/02/2019	28/01/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - radicado: R-2019-00009		09/01/2019	Posicionamiento	Concluido

Cuadro extraído del Software Share Point.

### Formulario para el registro de Atención Quejas Reclamos y Sugerencias (QRS)

**Información (QRS)** I = Información Obligatoria

Fecha Recepción:	<input type="text" value="29/03/2019"/>	Número QRS:	<input type="text"/>
Proceso:	<input type="text" value="Proyectos y propuestas de valor"/>		
Tipo QRS:	<input type="text" value="Solicitud"/>		
Título QRS:	<input type="text" value="radicado # R-2019-00195"/>		
Descripción QRS:	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text" value="Elkin Bohorquez&lt;br/&gt;Email&lt;br/&gt;elkinb@lynxusbpo.com"/>		

Fecha respuesta:	<input type="text" value="29/03/2019"/>		
Responsables:	Paola Andrea Caballero Rosas		
<b>Información del Usuario</b>			
Tipo de usuario:	<input type="text" value="Cliente"/>	Entidad:	<input type="text" value="lynxusbpo"/>
Nombre del usuario:	<input type="text" value="Elkin Bohorquez Tarud"/>	Correo:	<input type="text" value="elkinb@lynxusbpo.com"/>
Teléfono:	<input type="text" value="3184218873"/>		
<b>Información exclusiva para el Comité de Calidad</b>			
Tipo Problema:	<input type="text" value="Seleccione!"/>		
Clasificación QRS:	<input type="text" value="Seleccione!"/>		
Causa Probable:	<input type="text" value="Seleccione!"/>		
Situación caso:	<input type="text" value="Concluido"/>		
Estado satisfacción usuario:	<input type="text" value="Seleccione!"/>		
Comentarios:	<input type="text" value="Se contactó al Sr. Elkin Bohorquez vía telefónica y se apoyará el 9 de abril en presentación de Medellín, relacionamiento con Ruta N y Accenture como casos de éxito"/>		

De las 89 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el primer semestre de 2019, 85 se respondieron de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos, dando el proceso por concluido, mientras que 4 de ellas a la fecha de corte no se les había brindado respuesta.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2019			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales E Internacionales	38	3	41
Cooperación E Inversión	6	0	6
Gestión Del Conocimiento	9	0	9
Comunicaciones	7	1	8
Relaciones Administrativas	15	0	15
Gestión Jurídica	2	0	2
Gestión Talento Humano	1	0	1
Direccionamiento Estratégico	7	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>89</b>

Datos extraídos del Software Share Point.

Sin embargo, no todas las PQRS que se dieron por concluidas 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, puesto que, de las 85 PQRS que se recibieron y se tienen como concluidas, 8 de ellas no presentan el diligenciamiento del campo de fecha de respuesta, lo que no permite tener claridad sobre la oportunidad de la respuesta.

PQRS CONCLUIDAS Y SIN FECHA DE RESPUESTA				
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
Solicitud - radicado: R-2019-00009		09/01/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00092		15/02/2019	Gestión del conocimiento	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00125		05/03/2019	Posicionamiento	Concluido
Solicitud - radicado # R-2019-00156		14/03/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
radicado # R-2019-00142		15/03/2019	Relaciones administrativas	Concluido
radicado # R-2019-00281		29/04/2019	Direccionamiento estratégico	Concluido
radicado # R-2019-00324		09/05/2019	Direccionamiento estratégico	Concluido
radicado # R-2019-00454,		19/06/2019	Relaciones administrativas	Concluido

Cuadro extraído del Software Share Point.

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 pública 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. Sin embargo, lo evidenciado en el informe del primer semestre de 2019, en el que algunas de las PQRS que llegaron a través de gestión documental no se registraron en el software Share Point, muestra un retroceso en el proceso, toda vez, que no solo se rompió la trazabilidad del manejo de la información, sino que al no registrarse en el programa dispuesto para ello, no se respondieron estas PQRS, sin saber además

a qué tipo de PQRS correspondía o que consecuencias podría generar o haber generado el no haberlas atendido.

Así mismo, el incumplimiento de la trazabilidad frente al proceso de gestión documental, no solo se presenta en el momento en que no se registraron en el software de Share Point algunas de las PQRS que llegaron a través de gestión documental, sino que la gran mayoría de respuestas a las PQRS, no fueron radicadas en gestión documental; en la revisión realizada conjuntamente con la funcionaria de Gestión Documental, se observó que las respuestas a PQRS que se han radicado son básicamente las que corresponden a procesos administrativos.

En conclusión, podemos establecer que las PQRS en la ACI habían tenido un proceso de mejora en el momento que se determinó involucrar el proceso de gestión documental, para garantizar la trazabilidad en su tratamiento; pero se ha entrado en un momento de confianza frente a este proceso, generando un pequeño retroceso en el manejo de las mismas, toda vez que se han dejado de registrar algunas PQRS que se han radicado en la entidad y por ende no se les ha dado respuesta, sin saber de que se trataban las mismas y que tipo de consecuencias pudiesen llegar a generar el no haberlas respondido. Es por ello, que se debe de afianzar 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; y de igual manera, establecer un proceso de conciliación que compare las PQRS recibidas y radicadas con las PQRS registradas en el software de Share Point.

Cordialmente,

**WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO**  
Coordinador de Control Interno