

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

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

Diciembre 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	5 - 9

## 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 julio y el 15 de diciembre de 2019, que corresponde al segundo 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 encuentra la carpeta 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

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 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, lo que permite garantizar con la trazabilidad que requiere toda comunicación oficial.

Aunque en la ACI, el proceso de PQRS no es de mucho movimiento, dado que su enfoque principalmente 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, igualmente se les da el tratamiento adecuado cumpliendo con toda la trazabilidad como comunicación oficial.

En el seguimiento realizado a las PQRS correspondiente al segundo semestre, se evidenció que se han implementado y llevado a cabo las actividades que son tendientes al mejoramiento del proceso, las cuales son producto de recomendaciones presentadas por parte de la Coordinación de Control Interno en el informe anterior, que corresponde al primer semestre del año. Entre las actividades realizadas, se puede destacar la conciliación a realizar entre Gestión Documental y la funcionaria del Proceso de Comunicaciones encargada del proceso de PQRS, que se implementó para garantizar que queden registradas todas las PQRS que llegan a la entidad por cualquiera de los medios dispuestos para este fin, y de paso confirmar la trazabilidad completa de la comunicación, proceso que quedó determinado para realizarse de manera periódica.

De igual manera, se implementó otra de las recomendaciones dadas en informes anteriores, que corresponde a la definición como campo obligatorio a diligenciar en el formato de Share Point en el cual registra las PQRS, lo cual subsana de manera definitiva, algunas de las observaciones evidenciadas en los seguimientos realizados; es así como, a partir de la aplicación de esta medida, se puede contar con toda la información en el formato de las PQRS, lo que ayuda en el seguimiento de dicho proceso.

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

- Continuar 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 se cumpla con la trazabilidad completa que debe frente a las comunicaciones oficiales en la entidad, para lo cual es importante que

se complete el ciclo, radicando de igual manera las respuestas que se generen de las PQRS recibidas.

- Realizar de manera periódica, el 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; garantizando el registro y atención de todas las PQRS que llegan a la entidad.
- Responder con oportunidad y dentro de los términos establecidos todas las PQRS 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 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](mailto:info@acimedellin.org), la página WEB de la Agencia [www.acimedellin.org](http://www.acimedellin.org) y ante el funcionario competente; una vez recibida ante cualquiera de estos medios, .

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 el registro en el subproceso de 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 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 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 como principio 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 julio y el 15 de diciembre de 2019, donde se presentaron 90 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas tanto en el software de Share Point como en gestión documental.

Con la revisión realizada en el software Share Point para las PQRS correspondientes al primer semestre de este periodo, se ha evidenciado que durante este semestre se ha registrado en algunas PQRS, el nombre del proceso que no concuerda con el nombre que actualmente tienen los procesos o Direcciones de la entidad, los cuales se deben de hacer cargo de dar respuesta. Esta misma observación ha sido presentada en informes anteriores, estableciéndose como recomendación a aplicar. El proceso que aún se registra con el nombre que anteriormente se utilizaba y que actualmente es errado, corresponde al proceso de “Posicionamiento”, que actualmente se denomina “Comunicaciones”. Los cambios que se presenten en los diferentes procesos deben de generarse en todo nivel y en el menor tiempo posible.

PQRS REGISTRADAS CON NOMBRE DEL PROCESO DESACTUALIZADO			
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso
Radicado # R-2019-00569	29/07/2019	25/07/2019	Posicionamiento
Radicado # R-2019-00534		10/07/2019	Posicionamiento
Radicado # R-2019-00504	05/07/2019	05/07/2019	Posicionamiento

Cuadro extraído del Software Share Point.

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

Información (PQRS)		= Información Obligatoria	
Fecha Recepción:	<input type="text" value="10/07/2019"/>		
Proceso:	<input type="text" value="Posicionamiento"/>		
Tipo PQRS:	<input type="text" value="Solicitud"/>		
Título PQRS:	<input type="text" value="Radicado # R-2019-00534"/>		
Descripción PQRS:	<input type="text" value="Estimados Srs, Y Sras ,&lt;br/&gt;Me permito escribirles espontáneamente , al respecto de esta Cumbre de Alcalde&lt;br/&gt;Les agradezco por su atención y les envío mis mejores saludos."/>		
Fecha respuesta:	<input type="text"/>		
Responsables:	<input type="text" value="Juan Carlos Valencia Salazar"/>		
Información del Usuario			
Tipo de usuario:	<input type="text" value="Comunidad"/>	Entidad:	<input type="text"/>
Tipo de Identificación:	<input type="text" value="Seleccione!"/>		

De las 90 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el segundo semestre de 2019, 89 se respondieron de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos, dando el proceso por concluido, mientras que 1 de ellas a la fecha de corte no se le ha brindado respuesta, pero está dentro de los términos de tiempo para dar la respuesta.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2019			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales E Internacionales	37	0	37
Gestión de Cooperación e Inversión	0	1	1
Gestión Del Conocimiento	19	0	19
Comunicaciones	5	0	5
Relaciones Administrativas	21	0	21
Gestión Jurídica	1	0	1
Gestión Talento Humano	4	0	4
Direccionamiento Estratégico	1	0	1
Gestión de recursos tecnológicos	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>90</b>

Datos extraídos del Software Share Point.

Sin embargo, no todas las PQRS que se dieron por concluidas fueron diligenciadas de manera completa, 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 89 PQRS que se recibieron y se tienen como concluidas, 5 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
radicado # R-2019-00700		05/09/2019	Comunicaciones	Concluido
radicado # R-2019-00595		30/07/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
Radicado # R-2019-00534		10/07/2019	Posicionamiento	Concluido
Radicado # R-2019-00508		08/07/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido
radicado # R-2019-00476		03/07/2019	Relaciones locales e internacionales	Concluido

Cuadro extraído del Software Share Point.

Así mismo, se observaron algunas PQRS que en el software de Share Point se encuentra diligenciado con una fecha posterior a la fecha d corte de la revisión por parte de control Interno al proceso, generándose una inconsistencia de trazabilidad en el momento de la consulta; sin embargo, al consultarse con la funcionaria del proceso de comunicaciones sobre lo observado, se concluyó que esto obedece a que al momento de ser trasladada la PQRS al funcionario que debe encargarse de dar la respuesta final, se diligencia en el campo de fecha de respuesta con la fecha límite en que debe ser respondida, tomándolo como una alerta.

PQRS CON FECHA DE RESPUESTA ERRADA				
Título PQRS	Fecha Respuesta	Fecha Recepción	Proceso	Situación caso
radicado # R-2019-00968	26/12/2019	04/12/2019	Gestión del talento humano	Concluido
radicado # R-2019-00944	17/12/2019	27/11/2019	Gestión de Cooperación e Inversión	Pendiente
radicado # R-2019-00939	17/12/2019	26/11/2019	Gestión del conocimiento	Concluido

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. De igual manera, la actividad correspondiente a la conciliación que se debe llevar a cabo entre la funcionaria del proceso de Comunicaciones encargada de coordinar el tema de PQRS en la entidad, y la profesional de gestión documental, garantiza la cobertura para su atención, de todas las PQRS que llegan a la entidad. De acuerdo con lo anterior, se evidencia que se retomó las buenas prácticas de atención a las PQRS que se había alcanzado y que, en el primer semestre de la vigencia, se habían desatendido de alguna manera.

En conclusión, podemos establecer que las PQRS en la ACI, con la implementación de las recomendaciones dadas en el informe correspondiente al primer semestre de la vigencia, mejoró de manera notable, toda vez que al realizarse la conciliación entre la funcionaria de comunicaciones encargada de coordinar las PQRS y la profesional de gestión documental para comparar las PQRS recibidas y radicadas con las PQRS registradas en el software de Share Point, 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.

Cordialmente,

WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO  
Coordinador de Control Interno