

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

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Junio 30 de 2020

Medellín

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



ISO 9001

icontec

SC-CER-441906



acimedellin

■ 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 - 5
4. RECOMENDACIONES	5 - 6
5. INFORME DETALLADO	6 - 10



SC-CER-441906



acimedellin

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

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 tienen la entidad.

2. ALCANCE

La evaluación se realiza a las PQRS presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, que corresponde al primer semestre de 2020. 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 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 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 el funcionario competente.

Se mejoró el procedimiento de tratamiento de PQRS, 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. Cabe anotar, que dada la situación de cuarentena que se presenta actualmente en el país a raíz de la emergencia generada por el COVID 19, y que no ha sido posible adelantar las

labores de manera presencial en la entidad, aunque se continuó recibiendo y atendiendo las PQRS que llegan a la ACI, a partir del mes de mayo no se ha generado radicado en el proceso de gestión documental, sin embargo, el resto del trámite ha sido realizado de manera adecuada.

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 cumpliendo con toda la trazabilidad como comunicación oficial.

En el seguimiento realizado a las PQRS correspondiente al primer semestre de 2020, se evidenció que se continua 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 y el funcionario del Proceso de Comunicaciones encargado del registro de las PQRS en el software SharePoint, actividad que se propuso 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.

Otra de las recomendaciones presentadas en informes anteriores, que corresponde a la definición de algunos espacios 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, ha permitido contar con toda la información en el formato de las PQRS, lo que ayuda en el seguimiento de dicho proceso.

Aunque en informes anteriores se han presentado observaciones claras frente a puntos específicos, como es el caso de: el registro de las PQRS con el nombre de procesos que cambiaron su denominación hace bastante tiempo, y que esta recomendación se había venido mejorando de manera acertada, en el periodo evaluado se presenta nuevamente esta misma situación, específicamente registrando algunas quejas bajo la responsabilidad para su atención, del proceso “Proyectos y Propuestas de Valor”, nombre que es totalmente desconocido para la nueva administración, toda vez que este proceso actualmente y desde hace dos años tiene el nombre de “Gestión de Cooperación e Inversión”; por lo anterior, 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

- 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 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 de igual manera las respuestas que se generen de las PQRS recibidas.
- Continuar con la realización de manera periódica del proceso de conciliación entre el funcionario de Comunicaciones encargado de registrar la PQRS en Share Point y Gestión Documental, cotejando 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.
- En el momento del registrar 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 la Dirección de Gestión de Cooperación e Inversión, que anteriormente se denominaba Proyectos y Propuestas de Valor.
- En el trámite de gestión de las PQRS, es de suma importancia realizar el diligenciamiento de los diferentes campos que se requieran en el software dispuesto para ello, en la medida que se vaya gestionando la respuesta; dichos campos corresponden a: “fecha de respuesta”, “Comentario” y la modificación de la “Situación del caso” en el momento de dar por concluido el proceso; entre otros.

- 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, 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.

Actualmente, dada la situación de cuarentena que se presenta en la ciudad y el país en general, a causa de la emergencia generada por el COVID 19, y que no ha sido posible adelantar las labores de manera presencial en la entidad, a partir del mes de mayo, aunque se continuó recibiendo y atendiendo las PQRS que llegan a la ACI, no se ha generado radicado en el proceso de gestión documental, pero el resto del trámite ha sido realizado de manera adecuada.

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 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, OFFICE 365 - Share Point, 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 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 2020, donde se presentaron 66 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas tanto en el software de Share Point como en gestión documental, siendo conciliados de manera periódica por las partes.

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 en el que se registró con el nombre que anteriormente se utilizaba, corresponde al proceso de “Proyectos y Propuestas de Valor”, que actualmente se denomina “Gestión de Cooperación e Inversión”. Los cambios que se presenten en los diferentes procesos deben de generarse en todo nivel y en el menor tiempo posible, y en este caso, el cambio fue realizado hace más de dos años.

Se relacionan a continuación:

PQRS REGISTRADAS CON NOMBRE DEL PROCESO DESACTUALIZADO			
Título PQRS	Fecha respuesta	Fecha Recepción	Proceso
Radicado: ## Marzo 30	30/04/2020	30/03/2020	Proyectos y propuestas de valor
Radicado # R-2020-00119	28/02/2020	27/02/2020	Proyectos y propuestas de valor

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="27/02/2020"/>	
Proceso:	<input type="text" value="Proyectos y propuestas de valor"/>	
Tipo PQRS:	<input type="text" value="Solicitud"/>	
Título PQRS:	<input type="text" value="radicado # R-2020-00119"/>	
Descripción PQRS:	<input type="text" value="Deseo conversar con la Dra Maria Fátima Díaz Granados, con la finalidad de ofrecerle"/>	
Fecha respuesta:	<input type="text" value="28/02/2020"/>	
Responsables:	Carlos Andrés Villarreal Restrepo	

De las 66 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el primer semestre de 2020, 60 se respondieron de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos, dando el proceso por concluido, mientras que seis (6) de ellas a la fecha de corte no se le ha brindado respuesta, pero cuatro (4) están dentro de los términos de tiempo para dar la respuesta y dos (2) tienen los tiempos vencidos.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2019			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales E Internacionales	12	1	13
Gestión de Cooperación e Inversión	10	0	10
Gestión Del Conocimiento	12	2	14
Comunicaciones	2	1	3
Relaciones Administrativas	21	2	23
Gestión Jurídica	1	0	1
Proyectos y Propuestas de Valor *	2	0	2
TOTAL	60	6	66

Datos extraídos del Software Share Point.

*Realmente corresponde a Gestión de Cooperación e Inversión.

De las seis (6) PQRS que a la fecha de corte del informe se encuentran en estado del caso pendiente, dos de ellas se encuentran vencidas para dar su respuesta,

toda vez que ha sobrepasado el tiempo estipulado para ello. Se relacionan a continuación:

PQRS PENDIENTES POR ATENDER				
Título PQRS	Vencidas	Fecha Recepción	Proceso	Estado del Caso
Solicitud		25/06/2020	Gestión del conocimiento	Pendiente
Derecho de petición		24/06/2020	Relaciones administrativas	Pendiente
Colaboración Jooble		16/06/2020	Relaciones administrativas	Pendiente
Solicitud		09/06/2020	Relaciones locales e internacionales	Pendiente
Solicitud de Pauta	X	18/05/2020	Comunicaciones	Pendiente
radicado # R-2020-	X	27/03/2020	Gestión del conocimiento	Pendiente

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. De igual manera, la actividad correspondiente a la conciliación que se debe llevar a cabo entre el funcionario del proceso de Comunicaciones, encargado de registrar las 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 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 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