

INFORME DE CONTROL INTERNO

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

WILLIAM DARIO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno

Junio 30 de 2021

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 - 11



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 tiene la entidad.

2. ALCANCE

La evaluación se realiza a las PQRS presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021, que corresponde al primer semestre de 2021. 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 el funcionario competente.

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 2021, 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, y que en los últimos meses de este semestre se realiza directamente en el subproceso de Gestión Documental bajo la revisión de la Profesional señor 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 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. Sin embargo, esta actividad no ha cumplido su propósito completo, toda vez que, en diferentes meses del periodo analizado, se encontraron diferencias, al no tener registradas en la plataforma algunas PQRS que se tienen relacionadas como recibidas en el cuadro de control de Gestión Documental.

El proceso de conciliación de la Información que se relaciona en el cuadro de control de Gestión Documental referente a PQRS, con respecto a la información registrada en la plataforma de Share Point, 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.

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.

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 visto interrumpido, dado que en la verificación de las PQRS del primer semestre de 2021, no a todas las respuestas generadas para las PQRS recibidas, se les generó el respectivo radicado, por lo cual desde el punto de vista documental, se podría hacer difícil garantizar que sí se haya dado la respuesta, al menos no tuvo el 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 las mismas para su posterior distribución entre los profesionales que deben de atender dichas PQRS, el cual se continuará realizando por el mismo proceso que corresponde a Gestión Documental, permitirá 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, de igual manera se esperaría que se logre una mejor conciliación entre la Información relacionada en el cuadro de control de gestión documental referente a las PQRS y la información registrada en la plataforma SharePoint. 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.

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 había alcanzado la trazabilidad completa del proceso documental, dado que se estaban radicando todas las PQRS tanto al ingreso como a la respuesta dada a estos, y con la conciliación que se estaba realizando entre la información de gestión documental y la información registrada en la plataforma Share Point, se había logrado alcanzar la cobertura total de todas las PQRS para ser atendidas; sin embargo, en la evaluación realizada de la información suministrada en el primer semestre de la vigencia 2021, se observó un retroceso respecto a la trazabilidad documental de las PQRS, ya que no se radicaron todas las respuestas dadas a las PQRS; y en la cobertura de la atención de las PQRS, no todas las PQRS relacionadas en el cuadro de control de gestión documental se registraron en Share Point. Por lo anterior, es importante retomar esas buenas prácticas de atención a las PQRS que se han venido recomendando en los diferentes informes presentados, y que buscan el mejoramiento del proceso.

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

- Analizar de manera cuidadosa las PQRS que, aun estando relacionadas en el cuadro de control de Gestión Documental, no fueron registradas en la plataforma de Share Point (ver cuadro 2), por lo que se podría suponer no fueron atendidas como corresponde; y de acuerdo con el resultado del análisis determinar su tratamiento y control.
- Analizar las PQRS que, estando registradas en la plataforma de Share Point, no se encuentran relacionadas en el cuadro de control de Gestión Documental (ver cuadro 3), para determinar por cual medio fueron recibidas en la entidad y porque que no se le dio el tratamiento como documento oficial a través de Gestión Documental; y de acuerdo con el resultado del análisis determinar el respectivo control.
- 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.
- Continuar con la realización de manera periódica y bajo la supervisión de la profesional senior de calidad, del proceso de conciliación de las PQRS 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 PQRS registradas en la plataforma de SharePoint, 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.

- 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.

Si bien es cierto, a causa de la emergencia generada por el COVID 19, en el semestre pasado se presentaron algunas novedades en el proceso de gestión documental, respecto al manejo de los radicados para las PQRS que se recibieron en la entidad, el resto del proceso se realizó de manera normal, atendiendo de manera adecuada las PQRS recibidas; para este semestre, en el proceso de gestión documental, se ha venido trabajando de manera normal.

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 direccionarlas a cada uno de los procesos que se considera deba ser el responsable de dar respuesta a la PQRS en los tiempos establecidos. Cabe resaltar que a partir del mes de mayo del presente año se realizó un ajuste en el procedimiento para la atención de las PQRS, el cual consiste, en que una vez recibidas las PQRS en la entidad, no se traslade al profesional de comunicaciones, sino que sea en el mismo proceso de gestión documental que se haga el registro en la plataforma Share Point y posteriormente el direccionamiento al profesional que deba responder.

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. 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	30
Derecho de petición	7
Otras	41
TOTAL	78

Cuadro 1 - información extraída del Share Point

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; sin embargo, para algunas de las PQRS recibidas en la entidad en el primer semestre de 2021, se ha perdido la trazabilidad documental, toda vez que si bien es cierto se realizó el proceso de radicación en el ingreso, no siempre se realizó la radicación para la respuesta entregada.

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 2021, donde se presentaron 78 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas en el software de 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 aunque se registraron 78 PQRS en la plataforma de Share Point, en el cuadro de control del proceso de Gestión Documental en el que se relacionan todas las comunicaciones que se reciben o envían de la entidad, se tenían relacionadas 87 PQRS, por lo cual se presume que se dejaron de registrar en la plataforma de Share Point 11 de estas, sin lograr identificar además, si se les dio el tratamiento que corresponde a una PQRS.

PQRS RELACIONADAS EN EL CUADRO DE CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL PERO NO ESTAN REGISTRADAS EN SHARE POINT	
FECHA	USUARIO
10/02/2021	Oswaldo González
16/02/2021	Alcaldía de Medellín
08/03/2021	Alcaldía de Medellín Katty Juliana Noriega
11/03/2021	Trejo Sanchez Cynthia Itzel
05/04/2021	Yecid Armando Rozo - Secretario de Planeación de Pereira
09/04/2021	James Zhan UNCTAD
13/04/2021	Alcaldía de Medellín
15/04/2021	Alcaldía de Medellín
23/04/2021	Rita Inés Calle Jaramillo
13/05/2021	UNITED NATIONS COMPENSATION AWARD PROGRAM
13/05/2021	Secretaría de Gestión Humana

Cuadro 2 - extraído de la planilla de control de Gestión Documental.

De igual manera, en el cotejo que se realizó, también se evidenció, que 2 PQRS registradas en Share Point, no se encontraban relacionadas en el cuadro de control de Gestión Documental, por lo cual, se observa una falencia en la conciliación entre estas dos fuentes de información.

PQRS REGISTRADAS EN EL SHARE POINT, PERO NO SE ENCUENTRAN RELACIONADAS EN EL CUADRO DE CONTROL DE GESTIÓN DOCUMENTAL	
FECHA	USUARIO
11/03/2021	Lic. Andrea Chávez González
05/04/2021	María Fernanda Morales

Cuadro 3 - extraído del Software Share Point.

De las 78 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el primer semestre de 2021, 75 de ellas han sido respondidas de manera adecuada y oportuna, dando el proceso por concluido, y solo 3 de ellas se encuentran pendientes de responder, pero están dentro de los términos para hacerlo.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
PRIMER SEMESTRE 2021			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales e Internacionales	22	3	25
Gestión de Cooperación e Inversión	9	0	9
Gestión del Talento Humano	1	0	1
Conocimiento e Innovación	10	0	10
Comunicaciones	7	0	7
Relaciones Administrativas	22	0	22
Gestión Jurídica	3	0	3
Direccionamiento Estratégico	1	0	1
TOTAL	75	3	78

Cuadro 4 - Datos extraídos del Software Share Point.

En informes anteriores se presentaron algunas recomendaciones respecto a la trazabilidad documental de las PQRS, con lo cual se había logrado 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, ya que se estaban radicando todas las PQRS tanto al ingreso como en su respuesta, dando cumplimiento así a lo establecido en el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, que regula la recepción y radicación de las comunicaciones oficiales; de igual manera, se venía realizando de manera acertada la conciliación entre gestión documental y la información registrada en la plataforma Share Point. Sin embargo, en este primer semestre de la 2021, se evidenció un retroceso en lo que ya había logrado alcanzar, toda vez que no todas las respuestas generadas

a las PQRS fueron radicadas, por lo cual para algunas PQRS no se cuenta con la trazabilidad documental; y las conciliaciones realizadas de la información de gestión documental y la información registrada en Share Point, no cumplió con el propósito, dado que no garantizó la cobertura para su atención de todas las PQRS recibidas en la entidad, al no registrar en el Share Point todas las PQRS que se tenían relacionadas en el cuadro de control de Gestión Documental.

En conclusión, podemos establecer que, si bien es cierto todas las PQRS registradas en la plataforma de Share Point han sido atendidas de manera oportuna y se encuentran en estado de concluidas, con la evaluación realizada de la información suministrada en el primer semestre de la vigencia 2021, se observó un retroceso, toda vez que no se dio cobertura total a todas las PQRS que llegaron a la entidad, al no ser registradas en Share todas las PQRS que se tenían relacionadas en el cuadro de control de gestión documental; así mismo, en muchas de las PQRS que se atendieron en la ACI, se perdió la trazabilidad documental, ya que no se radicaron todos las respuestas dadas a las PQRS. Por lo anterior, es importante retomar esas buenas prácticas de atención a las PQRS que se han venido recomendando en los diferentes informes presentados, y que buscan el mejoramiento del proceso.

Cordialmente,

WILLIAM DARÍO ALZATE FRANCO
Coordinador de Control Interno