

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

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

Diciembre de 2021

Medellín

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



SC-CER-441906



acimedellin

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

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. CONCLUSIONES	3 - 5
4. RECOMENDACIONES	6
5. INFORME DETALLADO	6 - 10

## 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 julio y el 15 de diciembre de 2021, que corresponde al segundo 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 lleva el registro de las PQRS recibidas y la trazabilidad de las mismas.

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

El procedimiento de tratamiento de PQRS ha mejorado notablemente, 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; y consolidando además todas las PQRS en el Software dispuesto para ello, SharePoint.

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 segundo 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 con el apoyo de la profesional senior 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 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 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 venido cumpliendo de manera satisfactoria para este segundo semestre, además se realizaron los ajustes con respecto al tema de radicación,

atendiendo las recomendaciones fijadas en el informe anterior, 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 PQRS, respecto al proceso de recibo de las PQRS en Gestión Documental y registro de estas para su posterior distribución entre los profesionales que deben de atender dichas PQRS, ha permitido 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. 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.

Con la revisión realizada en el software Share Point para las PQRS correspondientes al segundo semestre de este periodo, se ha evidenciado que no se registraron PQRS con nombres diferentes a los procesos existentes, logrando adecuar en su totalidad el registro de PQRS con el nombre del proceso que corresponde y con el que cuentan actualmente.

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 ha logrado contar con la trazabilidad completa del proceso documental, al radicar todas las PQRS tanto al ingreso como a la respuesta dada a estas, y con la conciliación que se viene realizando entre la información de gestión documental y la información registrada en la plataforma Share Point, se alcanzó la cobertura total de todas las PQRS para ser atendidas.

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

- 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 con el apoyo de la profesional señor de calidad, con el 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:



SC-CER-441906



acimedellin

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

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), 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 la vigencia pasada 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, en el año 2021 se adelantó este proceso de manera normal, atendiendo de manera adecuada las PQRS recibidas en la entidad.

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 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 PQRS; de igual manera, el profesional de gestión documental es el encargado de consolidarlas en el software dispuesto para tal fin, OFFICE 365 - Share Point.

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	18
Derecho de petición	10
Otras	43
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

Información extraída del Software 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.

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 corte de 15 de diciembre de 2021, donde se presentaron 71 comunicaciones de usuarios, que fueron registradas en el software de Share Point y en gestión documental, siendo conciliados de manera periódica con el apoyo de la profesional senior de calidad.

Con la revisión realizada en el software Share Point para las PQRS correspondientes al segundo semestre de este periodo, se ha evidenciado que ya se logró adecuar en su totalidad el registro de PQRS con el nombre del proceso que corresponde y con el que actualmente atienden.

De las 71 PQRS recibidas y registradas en el Share Point durante el segundo semestre de 2020, 67 han sido respondidas de manera oportuna y dentro de los términos de tiempo establecidos, dando el proceso por concluido, mientras que cuatro (4) de ellas a la fecha de corte no se le ha brindado respuesta.

RELACIÓN DEL ESTADO DE LAS PQRS			
SEGUNDO SEMESTRE 2020			
PROCESO	CONCLUIDA	PENDIENTE	TOTAL
Relaciones Locales E Internacionales	14	1	15
Gestión de Cooperación e Inversión	6	0	6
Conocimiento e Innovación	9	0	9
Comunicaciones	4	0	4
Relaciones Administrativas	5	0	5
Gestión Jurídica	16	2	18
Gestión Presupuestal y Financiera	2	1	3
Gestión del Talento Humano	11	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>4</b>	<b>71</b>

Datos extraídos del Software Share Point.

De las cuatro (4) PQRS que a la fecha de corte del informe se encuentran en estado del caso pendiente, una (1) de ellas se encuentra vencida 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	Nombre de Usuario
R9112021 000582	X	09/11/2021	Gestión jurídica	Pendiente	NILSA MARIA MOSQUERA ASPRILLA, JOSE DARIO JIMENEZ
R2611202 1000641		26/11/2021	Relaciones locales e internacionales	Pendiente	Lady Cedeño Plaza
R9122021 000665		09/12/2021	Gestión presupuestal y financiera	Pendiente	Maria Victoria Martínez Zapata
R1312202 1000689		13/12/2021	Gestión jurídica	Pendiente	Maria Camila Villamizar, Alfredo Ramos

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 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, la actividad correspondiente a la conciliación que se lleva a cabo por el Profesional señor de gestión documental con el apoyo de la profesional senior de calidad, ha mostrado los resultados esperados, toda vez que no se han generado diferencias entre lo recibido y radicado en el proceso como tal de gestión documental y los PQRS registradas en el Software dispuesto para ello Share-Point; es así, que 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

radicación y lo Registrado en Share-Point, con el apoyo de la profesional senior de calidad, 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