



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME PRIMER SEMESTRE DE PQRSD 2017

BOGOTÁ D.C. AGOSTO DE 2017



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS.....	3
4.	MARCO NORMATIVO.....	3
5.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN	3
5.1.	PQRSD RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CLASIFICADAS	4
5.2.	PQRSD CONTESTADAS DE FORMA EXTEMPORÁNEA	7
5.3.	PREGUNTAS FRECUENTES.....	10
6.	RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.....	13



1. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”, y verificar la aplicación de los establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015.

2. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRSD recibidas en la Entidad en el primer semestre de 2017. La verificación se adelantará sobre bases muestrales.

3. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- Se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones en materia de PQRSD.
- Se solicitó información mediante Memorando MEM17-000743 del 30 de junio dirigido a la Secretaría General, correspondiente al periodo comprendido entre 1 de enero a 30 de junio de 2017.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”
- Resolución 1893 del 21 de octubre de 2015 “*Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y GRUPOS Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones*”
- Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD, AC-M-01, V.4 del 12/19/2016.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 el cual señala: “*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y*



rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, Y ” atendiendo la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015) me permito manifestar que una vez realizado el análisis de la información suministrada por la Secretaria General – Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental para lo correspondiente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad en el primer semestre de 2017 se obtuvo el siguiente resultado:

La información verificada por Control Interno, para lo correspondiente a las PQRSD del primer semestre de 2017, está basada en los reportes y el informe que presentó el Grupo de Atención al Ciudadano, el cual está publicado en la página Web; arrojando el siguiente análisis:

5.1. PQRSD RECIBIDAS POR LOS DIFERENTES MEDIOS Y CLASIFICADAS

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, recibió entre el 1 de enero al 15 de junio de 2017, 10.605 PQRSD distribuidas así:

Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Telefónico	6.271	59,13%
Escrito	2.673	25,21%
Virtual	963	9,08%
Presencial	698	6,58%
Total general	10.605	100,00%

Fuente informe Primer Semestre Atención al Ciudadano

Se observa que el medio por el cual se recibieron mayor número de PQRSD, fue el Telefónico con el 59.13% y le sigue el escrito con el 25.21%.

De estas PQRSD recibidas el 98.31% fueron contestadas y el 1.61% quedaron en gestión, como se puede evidencia en el siguiente reporte:

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	10.426	98,31%
Activo	171	1,61%
Cancelado	8	0,08%
Total general	10.605	100,00%

Fuente informe Primer Semestre Atención al Ciudadano



De las 10.605 recibidas, se clasifican en el siguiente orden:

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	10.539	99,38%
Reclamo	46	0,43%
Queja	13	0,12%
Sugerencia	4	0,04%
Denuncia	3	0,03%
Total general	10.605	100,00%

Fuente informe Primer Semestre Atención al Ciudadano

De este resultado, las peticiones se clasifican en:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	5.898
Solicitud	3.250
Peticiones de Información	1.391

Fuente informe Primer Semestre Atención al Ciudadano

Las 10.605 PQRSD recibidas por la Entidad se encuentra distribuida y respondidas por las siguientes dependencias:



Responsable	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1507	14,21%
ARN Cesar Guajira	829	7,82%
ARN VALLE DEL CAUCA	648	6,11%
ARN Meta y Orinoquía	592	5,58%
ARN URABÁ	528	4,98%
ARN BOGOTÁ	519	4,89%
ARN PAZ Y RECONCILIACIÓN	451	4,25%
ARN Antioquia - Chocó	449	4,23%
ARN Eje Cafetero	442	4,17%
ARN Córdoba	394	3,72%
ARN Caquetá	376	3,55%
ARN CUNDINAMARCA-BOYACÁ	317	2,99%
ARN Tolima	317	2,99%
ARN Norte de Santander y Arauca	304	2,87%
ARN Magdalena	280	2,64%
ARN SANTANDER	265	2,50%
ARN ATLÁNTICO	262	2,47%
ARN HUILA	244	2,30%
ARN CAUCA	223	2,10%
ARN BOLÍVAR	197	1,86%
Talento Humano	181	1,71%
Oficina Asesora Jurídica	157	1,48%
ARN PUTUMAYO	136	1,28%
Oficina Asesora de Planeación	120	1,13%
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	119	1,12%
ARN Casanare	117	1,10%
ARN Alto Magdalena Medio	111	1,05%
Subdirección Territorial	106	1,00%
Punto de Atención ARN Nariño	80	0,75%
Subdirección Administrativa	80	0,75%
ARN Sucre	72	0,68%
Dirección Programática De Reintegración	33	0,31%
Oficina Asesora de Comunicaciones	32	0,30%
Oficina de Tecnologías de la Información	22	0,21%
Subdirección de Seguimiento	21	0,20%
Subdirección Financiera	20	0,19%
Secretaría General	17	0,16%
Grupo de Atención al Ciudadano	15	0,14%
Call Center	11	0,10%
Grupo de Corresponsabilidad	6	0,06%
Dirección General	4	0,04%
CNR	1	0,01%
Total general	10605	100,00%

Fuente informe Primer Semestre Atención al Ciudadano



5.2. PQRSD CONTESTADAS DE FORMA EXTEMPORÁNEA

Con base en el informe anterior de las PQRSD, se identificó el siguiente resultado:

Conceptos	Cantidad	%
Contestadas los tiempos establecidos	10.554	99,52
Respondidas extemporáneas	51	0,48
Total Recibidas	10.605	100,00

Esta información comparada con los resultados presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano, se observa que hay una diferencia en las extemporáneas de 11, es decir que dicho grupo identificó 40 PQRSD que no se contestaron a tiempo; sin embargo, se evidencia que sólo el 0,48% fue extemporánea, es decir que se viene aplicando controles eficaces que han contribuido a mejorar los tiempos de respuestas a las PQRSD, frente a los semestres anteriores.

A continuación, se describen las PQRSD que fueron extemporáneas por SIGOB y SIR.

- **Reporte SIGOB**, 42 extemporáneas descritas a continuación:

Código	Tipo	Área Responsable	Días Trámite
EXT17-000265	Peticiones de Información	ACR Córdoba	12
EXT17-000376	Peticiones de Información	Oficina Asesora Jurídica	11
EXT17-000621	Petición	Subdirección Territorial	31
EXT17-000835	Peticiones de Información	ACR Urabá	13
EXT17-000867	Petición	Oficina de Tecnologías de la Información	16
EXT17-000981	Peticiones de Información	ACR Urabá	11
EXT17-001148	Derecho de Petición	Dirección Programática De Reintegración	16
EXT17-001701	Peticiones de Información	ACR Huila	13
EXT17-001870	Peticiones de Información	ACR Atlántico	20
EXT17-002145	Petición	Dirección General	17
EXT17-002176	Petición	Talento Humano	16
EXT17-002275	Petición	Talento Humano	17
EXT17-002362	Peticiones de Información	ACR Tolima	12
EXT17-003129	Petición	Talento Humano	17
EXT17-003338	Petición	Oficina Asesora de Planeación	16
EXT17-003356	Petición	Grupo de Atención al Ciudadano	16
EXT17-003360	Peticiones de Información	ACR Tolima	11



Código	Tipo	Área Responsable	Días Trámite
EXT17-003834	Derecho de Petición	Punto de Atención ACR Putumayo	17
EXT17-003835	Derecho de Petición	Punto de Atención ACR Putumayo	16
EXT17-004387	Petición	Oficina Asesora de Planeación	21
EXT17-004678	Petición	Grupo de Gestión Contractual	16
EXT17-004714	Peticiones de Información	ACR Urabá	11
EXT17-004928	Petición	Oficina Asesora de Comunicaciones	16
EXT17-005016	Peticiones de Información	ACR Bajo Magdalena Medio	14
EXT17-005101	Peticiones de Información	ACR Bajo Magdalena Medio	13
EXT17-005128	Peticiones de Información	ACR Cundinamarca - Boyacá	11
EXT17-005142	Petición	ACR Santander	17
EXT17-006023	Derecho de Petición	ARN Caquetá	19
EXT17-007246	Peticiones de Información	Grupo de Normativa y Conceptos	14
EXT17-007631	Peticiones de Información	Oficina Asesora de Planeación	14
EXT17-008255	Peticiones de Información	ARN Antioquia Chocó	11
EXT17-008540	Derecho de Petición	Punto de Atención ARN Nariño	17
EXT17-008633	Peticiones de Información	Secretaría General	11
EXT17-008832	Peticiones de Información	ARN Urabá	12

A continuación relacionamos las 11 PQRSD que se encontraron de diferencia entre el reporte de atención al ciudadano y el análisis de la información del grupo de control interno

Código	Tipo	Área Responsable	Días Trámite
EXT17-000414	Peticiones de Información	ACR Antioquia Chocó	13
EXT17-001572	Peticiones Autoridades-5 días	Dirección Programática De Reintegración	6
EXT17-001833	Peticiones de Información	ACR Magdalena	14
EXT17-002873	Peticiones Autoridades-5 días	Dirección General	6
EXT17-003388	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6
EXT17-003389	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6
EXT17-003390	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6
EXT17-003395	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6
EXT17-003396	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6



Código	Tipo	Área Responsable	Días Trámite
EXT17-003397	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6
EXT17-003398	Peticiones Autoridades-5 días	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	6

Se **recomienda** que las dependencias responsables de atender las PQRSD, aplique correctamente las disposiciones normativas y en especial el manual de PQRSD establecido por la ARN, esto con el fin de garantizar una oportuna respuesta a los peticionarios y evitar incurrir en procesos engorrosos y disciplinarios.

- **Reporte SIR**, 5 extemporáneas:

Coda	Num Caso	Tipo de Atención	Días Trámite	G Territorial
1248-11	ACR-554897-W5C1	Reclamo	17	ACR VILLAVICENCIO
2396-04	ACR-553399-D1D1	Solicitud	26	ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE
0403-13	ACR-552883-N4F8	Solicitud	27	ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE
0611-07	ACR-550468-V2R6	Solicitud	18	ACR APARTADO
20-00383	ACR-550465-G5G4	Solicitud	18	ACR BARRANCABERMEJA

Se **recomienda** que los Grupos Territoriales y las dependencias, en especial los que presentan extemporaneidad en las PQRSD, aplicar los procedimientos establecidos por la ARN, con el fin de evitar posibles demandas y perjuicios para la entidad.

No obstante lo anterior, se destaca las acciones de control que la entidad viene implementando para dar respuesta oportuna a las PQRSD, tales como:

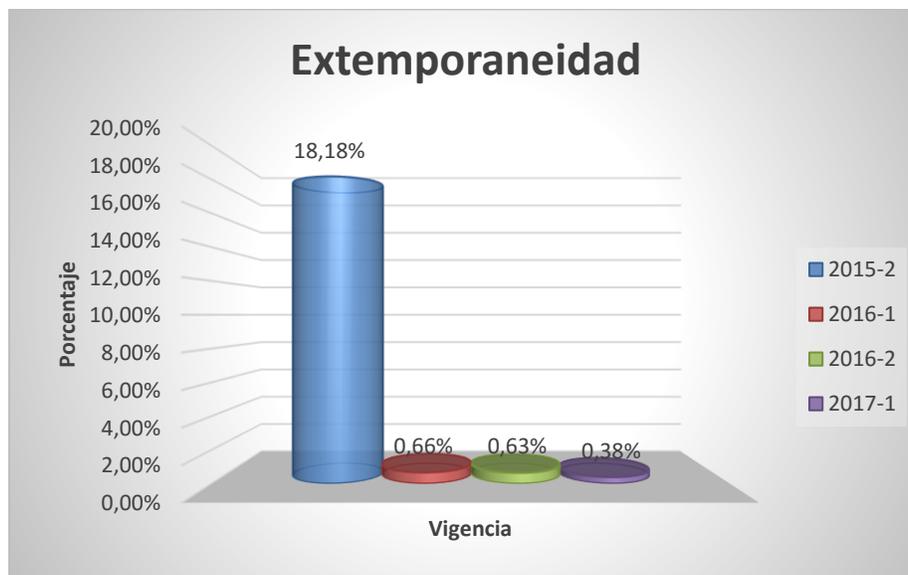
- ✓ Reporte del estado de las PQRSD semanal por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con el Grupo de Gestión Documental.
- ✓ Designación en las dependencias de una persona que se encargue del seguimiento a las PQRSD.
- ✓ Ajuste al aplicativo SIGOB en los tiempos de dar respuesta, según la clase de petición.
- ✓ Ajuste del SIR formatos para dar respuesta.



De acuerdo con las acciones implementadas por la entidad, se observa un gran mejoramiento en el proceso de atención oportuna a las PQRSD, como lo podemos verificar en el siguiente cuadro y grafica comparativa:

Desde el segundo semestre del 2015 hasta el primer semestre de 2017, se puede identificar como ha disminuido la extemporaneidad de las PQRSD, así:

Vigencia	Extemporáneos	Porcentaje
2015-2	412	18,18%
2016-1	174	0,66%
2016-2	81	0,63%
2017-1	51	0,38%



NOTA: Los porcentajes equivalen a cada dato comparado con el total de cada semestre de esa fecha.

5.3. PREGUNTAS FRECUENTES

De acuerdo al análisis realizado de la muestra se estableció los temas respecto los cuales elevan peticiones por parte de los usuarios, evidenciando mayor frecuencia en varios temas, tal como se ilustra a continuación:



Tipo de caso	%
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	47,32%
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	15,46%
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	9,20%
Participante interesado en vincularse al proceso	5,83%
Asesoría Jurídica	3,73%
Información sobre el proceso de Traslados	3,24%
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	2,16%
Conocer Estado de Mi Proyecto	1,82%
Información sobre Fechas y lugares de talleres	1,11%
Orientación en temas de seguridad o riesgo	1,07%
Verificación en Planillas de asistencia de Formación para el Trabajo	0,76%
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	0,74%
Asesoría Psicosocial para familia o Participante	0,70%
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	0,57%
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge o compañero permanente	0,53%
Información sobre la Ley 1424	0,51%
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	0,46%
Información sobre cupo de salud para participante o núcleo familiar	0,46%
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	0,39%
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	0,36%
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	0,31%
Información sobre acceso a vivienda	0,29%
Atención por parte de un superior del asistente de atención	0,24%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ACR	0,19%
Información sobre la Resolución 0163	0,19%
Información General de Servicio Social	0,17%
Información sobre qué hacer en caso de Pérdida o Bloqueo de Tarjeta debito	0,17%
Asesoría a participante o familiar en educación	0,14%
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	0,14%
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	0,11%
Información sobre cupo educativo para participante	0,11%
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	0,10%



Tipo de caso	%
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ACR	0,10%
Información sobre solicitudes especiales de salud	0,09%
Información sobre trámite para Retiro Voluntario	0,07%
Información sobre traslado EPS o IPS	0,07%
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	0,07%
Cupo educativo para hijos- esposa o compañero	0,07%
Reprogramaciones de Apoyo Económico	0,07%
Solicitud copia del CODA	0,06%
Información para familia y/o comunidad y/o same y/o tercero	0,06%
Información sobre cupo educativo para hijos de participante	0,06%
Mejora	0,04%
Entrega de Carta de Salud	0,04%
No desembolso	0,04%
Información a participante- familia o comunidad sobre trámite a seguir por queja sobre participante	0,04%
Cambio de Estado a Fallecido	0,04%
Información sobre certificaciones de Formación para el Trabajo	0,04%
Asesoría General en Salud	0,03%
Oferta de generación de ingresos - Empleabilidad	0,03%
Información sobre Generación de ingresos - Empleabilidad (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	0,03%
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	0,03%
Información sobre Traslado de institución educativa	0,03%
Información sobre como solicitar copia del CODA	0,03%
Asesoría en Ofertas Laborales	0,01%
Desembolso incompleto	0,01%
Asesoría para la radicación de un Proyecto	0,01%
Cupo educativo para participante	0,01%
Casos especiales salud	0,01%
Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	0,01%
Oferta de formación para el trabajo	0,01%
Información para personas que desean desmovilizarse	0,01%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	0,01%
Información sobre las ofertas vigentes para prestar servicio social gestionado por la ACR	0,01%



Tipo de caso	%
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	0,01%
Información sobre el Decreto 1391	0,01%
Generación de carta para apertura de cuenta de ahorros	0,01%
Información sobre radicación de documentos por incapacidades o Calamidad doméstica	0,01%
Información sobre Beneficio de la ACR al núcleo familiar	0,01%
Información sobre incentivo a la Empleabilidad	0,01%
Asesoría en Educación Superior	0,01%
Inscripción en oferta de servicio social	0,01%
Total general	100,00%

6. RECOMENDACIONES DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

- Los oficios y los memorandos deben ser tramitados en su totalidad por la mesa de salida y estos deben ser remitidos antes de que se venzan los tiempos, ya que estos se están entregando ya extemporáneos, hay que tener en cuenta que los tiempos inician cuando se radica y terminan cuando se entrega al peticionario o sale de la entidad.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- De acuerdo con lo establecido por el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2014 las peticiones entre autoridades deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo, o cuando la normatividad exprese el tiempo de responder, y teniendo en cuenta las extemporáneas del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad –SIGOB- se identificaron algunas que no se dio repuestas oportuna.
- Aplicar protocolos de respuesta para las preguntas frecuentes que se identificaron en el numeral 1.4. del presente informe a efectos de garantizar la oportunidad en la respuesta, así como brindar una orientación idónea a los principales interrogantes de nuestros usuarios.
- Realizar sensibilización de la importancia de finalizar los tramites a través de la herramienta del SIGOB a efectos que esta sea el medio idóneo para conocer la trazabilidad de las PQRS-D que se radican en este software.
- Fortalecer los controles establecidos para contestar en oportunidad las PQRS-D.
- Informar permanente a los colaboradores de las distintas áreas de la Entidad que el incumplimiento del deber de atención de las peticiones y a los términos para resolverlas



ARN Agencia para la
Reincorporación
y la Normalización

INFORME PRIMER SEMESTRE DE PQRSD 2017

constituyen una falta disciplinaria que acarrea sanciones disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único.

Elaboró: Silvana Chaves, Técnico Administrativo
Revisó y aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero, Asesor Grupo control Interno
Fecha de elaboración: Agosto 30 de 2017