



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME PQRS-D, SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2018



TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DEFINICIONES.....	3
3.	ALCANCE	3
4.	PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS	4
5.	MARCO NORMATIVO	4
6.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	4
6.1.	PQRS-D recibidas por los diferentes medios y clasificadas.....	4
6.2.	PQRS-D contestadas de forma extemporánea.....	5
6.2.1.	Reporte SIGOB	6
6.2.2.	Reporte SIR.....	7
6.3.	Respuesta a recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión	9



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como 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. DEFINICIONES

- **ATENCIÓN:** proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las Personas en Proceso de Reintegración y la ciudadanía en general ante la Agencia a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la Entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.
- **PETICIÓN:** toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **QUEJA:** “[...] Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **RECLAMO:** “[...] Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **SUGERENCIA:** “[...] Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad [...]” (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).
- **DENUNCIA:** “[...] Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional [...]” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).

3. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRS-D recibidas en la Entidad en el segundo semestre de 2017. La verificación se adelantará según lo analizado en las muestras recopiladas.



4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- Se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones en materia de PQRS-D.
- Se solicitó información mediante correo electrónico enviado el día 23 de febrero de 2018 por parte del Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia.

5. 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 – PQRS-D, AC-M-01, V.4 del 12/19/2016.

6. 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*”; e, igualmente, atendiendo lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y la resolución 1893 de 2015, la Oficina de Control Interno de Gestión de la Agencia informa 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 (PQRS-D) recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2017 se obtuvieron los resultados que se expresan a continuación.

6.1. PQRS-D recibidas por los diferentes medios y clasificadas

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, recibió entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, 11.563 PQRS-D distribuidas así:

Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Telefónico	5.819	50,32%
Escrito	3.964	34,28%
Virtual	1.151	9,95%
Presencial	629	5,44%
Total general	11.563	100,00%

Fuente: informe segundo semestre 2017 Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta los anteriores datos se observa que el medio por el cual se recibieron mayor número de PQRS-D, fue el Telefónico con el 50.32% y le sigue el escrito con un 34.28%.



En el mismo orden de ideas, de las PQRS-D recibidas, el 99,90% fueron contestadas, el 0,09% se encontraban activas y el 0,02% fueron canceladas.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	11.551	99,90%
Activo	10	0,09%
Cancelado	2	0,02%
Total general	11.563	100,00%

Fuente: informe segundo semestre 2017 Atención al Ciudadano

De las 11.563 PQRS-D recibidas, se discriminan en el siguiente orden:

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	11.489	99,36%
Reclamo	40	0,35%
Queja	21	0,18%
Sugerencia	10	0,09%
Denuncia	3	0,03%
Total general	11.563	100,00%

Fuente: informe segundo semestre 2017 Atención al Ciudadano

Así mismo, la clasificación que se tiene de las 11.489 peticiones recibidas es la siguiente:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	5.529
Solicitud	4.474
Peticiones de Información	1.486

Fuente: informe segundo semestre 2017 Atención al Ciudadano

6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea

El siguiente cuadro se identifica las PQRS-D respondidas:

Conceptos	Cantidad	%
Contestadas los tiempos establecidos	11.456	99,07
Respondidas extemporáneas	107	0,93
Total Recibidas	11.563	100,00

Las 107 PQRS-D fueron respondidas extemporáneas por las siguientes dependencias:



Grupo Territorial o Dependencia	Cantidad Total	Porcentaje
Oficina Asesora Jurídica	27	25,23%
ARN Urabá	19	17,76%
Talento Humano	9	8,41%
Subdirección de Gestión Legal	8	7,48%
ARN Cesar Guajira	5	4,67%
Dirección General	4	3,74%
ARN Cundinamarca - Boyacá	3	2,80%
Oficina Asesora de Planeación	3	2,80%
ARN Bajo Magdalena Medio	3	2,80%
ARN Tolima	3	2,80%
ARN Bogotá	2	1,87%
ARN Casanare	2	1,87%
ARN Córdoba	2	1,87%
ARN Eje Cafetero	2	1,87%
Subdirección Territorial	2	1,87%
ARN Paz y Reconciliación	2	1,87%
Grupo de Gestión Contractual	2	1,87%
Proyectos Especiales	2	1,87%
ARN Meta y Orinoquía	1	0,93%
Dirección Programática De Reintegración	1	0,93%
ARN Antioquia Chocó	1	0,93%
Grupo de Pagaduría	1	0,93%
Grupo de Sistemas de la Información	1	0,93%
Punto de Atención ARN Nariño	1	0,93%
Secretaría General	1	0,93%
Total General	107	100,00%

Fuente: informe segundo semestre 2017 Atención al Ciudadano

De acuerdo a lo revisado, se evidencia que sólo el 0,93% fue extemporánea, este porcentaje es bajo y comprueba el esfuerzo para cumplir con las metas que se tienen establecidas sobre este particular. A continuación, se describen las PQRS-D que fueron extemporáneas por SIGOB y SIR.

6.2.1. Reporte SIGOB

Los datos determinados son los siguientes:

Días de respuesta	Cantidad de PQRS-D
10	1
11	21
12	5
13	3
14	1
15	7



Días de respuesta	Cantidad de PQRS-D
16	23
17	6
18	14
19	5
20	6
21	2
22	1
23	2
25	1
27	1
30	1
37	1
53	1
Total general	102

Se recomienda que las dependencias responsables de atender las PQRS-D apliquen correctamente las disposiciones normativas y, en especial, el Manual de PQRS-D establecido por la ARN; lo anterior con el fin, primordial, de garantizar una oportuna respuesta a los peticionarios y evitar incurrir en procesos disciplinarios.

6.2.2. Reporte SIR

Los datos determinados son los siguientes:

Coda	Tipo de Atención	Tipo de Caso	Unidad	Días Trámite	Fecha Notificación	Medio Notificación	Tipo Canal
22-01242	Solicitud	Conocer Estado de Mi Proyecto	Beneficios de Inserción Económica	22	15/08/2017	Llamada telefónica	Telefónico
0050-05	Solicitud	Participante interesado en vincularse al Proceso	Atención al Ciudadano	17	17/07/2017	Llamada telefónica	Telefónico
35-00017	Solicitud	Participante interesado en vincularse al Proceso	Atención al Ciudadano	16	17/07/2017	Comunicación escrita (SIGOB)	Telefónico
0319-15	Solicitud	Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	Psicosocial	23	24/10/2017	Llamada telefónica	Telefónico
1149-13	Solicitud	Reprogramaciones de Apoyo Económico	Administrativa y Financiera	19	19/10/2017	Reunión presencial	Telefónico

Se recomienda que los Grupos Territoriales y las dependencias, en especial los que presentan extemporaneidad en las PQRS-D, aplicar los procedimientos establecidos por la Agencia con el fin de evitar posibles demandas y perjuicios para la Entidad.

No obstante lo anterior, se destaca las acciones de control que la Agencia viene implementando para dar respuesta oportuna a las PQRS-D, tales como:

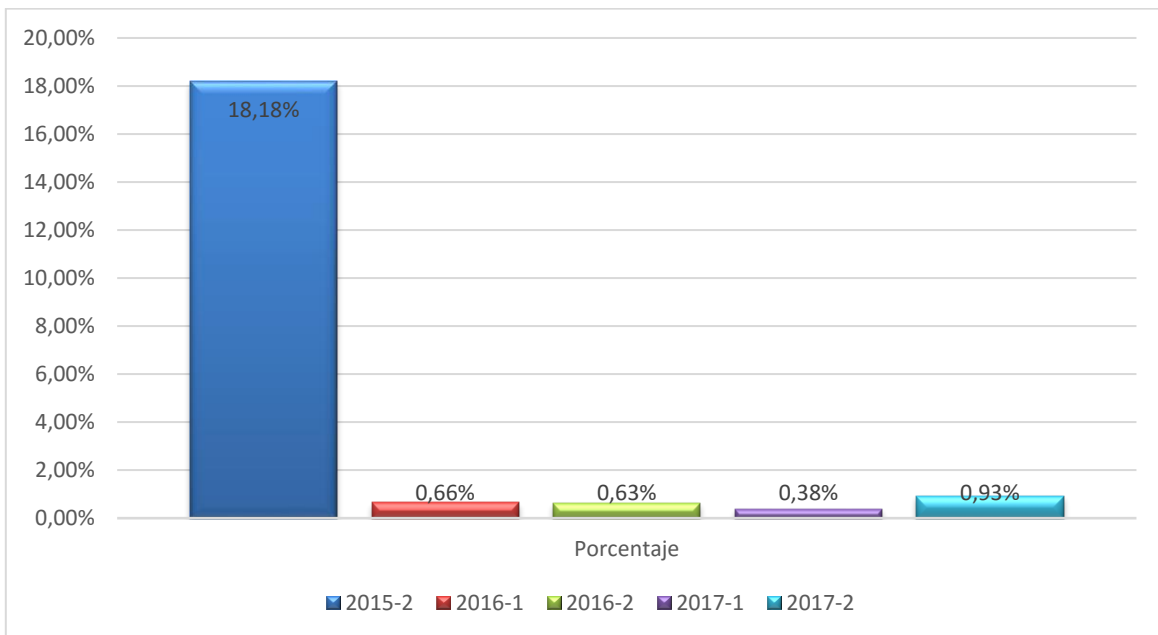


- Reporte del estado de las PQRS-D semanal por parte del Grupo de Atención al Ciudadano en conjunto con el Grupo de Gestión Documental.
- Designación en las dependencias de una persona que se encargue del seguimiento a las PQRS-D.
- Ajuste al aplicativo SIGOB en los tiempos de dar respuesta, según la clase de petición.
- Ajuste del SIR en lo relacionado con los 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 PQRS-D, como lo podemos verificar en el siguiente cuadro y grafica comparativa:

Desde el segundo semestre de la Vigencia 2015 hasta el segundo semestre de la Vigencia 2017, se puede identificar como ha sido el comportamiento en la extemporaneidad de las PQRS-D, así:

Vigencia	Extemporáneos	Porcentaje
2015-2	412	18,18%
2016-1	174	0,66%
2016-2	81	0,63%
2017-1	51	0,38%
2017-2	107	0,93%



Aunque se venía en un descenso constante, para el último semestre se denota un aumento en la cantidad de extemporáneos. En este sentido, se recomienda tomar las acciones pertinentes para cumplir las actividades en los tiempos que corresponden.



6.3. Respuesta a recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión

De acuerdo a la información enviada al Grupo de Control Interno (Memorando MEM18-003616), se dio respuesta a las observaciones del PQRS-D de la siguiente manera:

- Frente a la observación se indica que, para evitar incumplimientos en los términos de entrega de las respuestas a los usuarios, cuando se envía a través del correo atencionacr@acr.gov.co, el informe semestral y el reporte semanal de alertas de casos activos, se recomienda a los colaboradores responsables y asignados de PQRS-D, que procuren enviar la respuesta dos días antes del vencimiento del término legal. Esto con el fin de que las comunicaciones, sobre todo las que van en físico por correo certificado, lleguen al destinatario final a más tardar el día en que vence el término de respuesta.
- Se han realizado jornadas de sensibilización y socialización del Manual del Sistema de PQRS-D, relacionadas con el cumplimiento de los términos de ley en las respuestas dadas a las PQRS-D a escala nacional.
- Se realizaron capacitaciones (Tecnología, Programa de Reincorporación y Manual del Sistema de PQRS-D) a los agentes del Call Center para mejorar la atención a los usuarios.
- El Grupo de Atención al Ciudadano orienta y da las directrices, a través de su Manual del Sistema de PQRS-D y la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano, respecto a la gestión y términos para responder toda tipología de PQRS-D; no obstante, en el reporte semanal de seguimiento, se identifican las respuestas oportunas y no oportunas por cada grupo de trabajo y se da a conocer a cada responsable para que tome los correctivos del caso. De igual forma, se envían estos reportes e informes periódicos al Grupo de Control Interno Disciplinario para su información y fines pertinentes; en el mismo orden de ideas, es importante tener en cuenta que el Grupo de Gestión Documental es el responsable de la administración del SIGOB.
- Para la atención de preguntas frecuentes, en primera instancia, se encuentran los enlaces de la página web de la Entidad así: para el Proceso de Reintegración <http://www.reintegracion.gov.co/es/atencion/Paginas/faqs.aspx>; y, para el Programa de Reincorporación <http://www.reintegracion.gov.co/es/reincorporacion/Paginas/Preguntas-frecuentes-reincorporacion.aspx>. Asimismo, se elaboraron, con la asesoría de la Oficina Asesora Jurídica y del acompañamiento de la Dirección Programática de Reintegración, unas cartas modelo para requerimientos recurrentes por parte de los ciudadanos (ofertas comerciales, proyectos de investigación, entre otras).
- Para efectuar los cierres de la correspondencia en el sistema SIGOB, el Grupo de Gestión Documental envía correos requiriendo a los responsables de la correspondencia asignada a su cargo para que la cierren en las situaciones administrativas (requiere dejarlo al día para salir a vacaciones, otros descansos y otras novedades). De igual forma, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través del envío del reporte semanal de casos activos de PQRS-D, apoya la labor de Gestión Documental, orientando a los usuarios para finalizar la gestión de las PQRS-D.
- Para fortalecer los controles establecidos para contestar oportunamente las PQRS-D, se aprovechan las actividades de inducción y reinducción que tiene la Entidad, las



capacitaciones, soporte (telefónico, correo electrónico y mensajería instantánea) y asesorías impartidas por el Grupo de Atención al Ciudadano, así como los reportes de seguimiento semanal de PQRS-D.

- Actualmente se recalca a todos los colaboradores que asisten a las charlas de inducción y reinducción que el incumplimiento con el deber de atención oportuna de las PQRS-D podría acarrear sanciones disciplinarias. Sin embargo, es importante tener en cuenta que todo servidor público debe tener conocimiento de este tipo de responsabilidad y las consecuencias de su omisión.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve – Contratista
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Fecha: Marzo 28 de 2018