



**AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)**

**INFORME PQRS-D, PRIMER SEMESTRE DE 2018**

**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 2018**

**TABLA DE CONTENIDO**

1. OBJETIVO .....	3
2. DEFINICIONES .....	3
3. ALCANCE .....	4
4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS.....	4
5. MARCO NORMATIVO.....	4
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN .....	5
6.1. PQRS-D recibidas y clasificadas por los diferentes medios.....	5
6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea .....	8
6.2.1. Reporte Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática “SIGOB” 9	
6.2.2. Reporte Sistema de Información para la Reintegración (SIR) .....	11
7. ANÁLISIS DE PQRS-D PERIODO DE GOBIERNO (2015 – 2018).....	11
8. RECOMENDACIONES.....	11

## 1. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala que: “[...]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 para el primer semestre de 2018. La verificación se adelantará según lo analizado en las muestras recopiladas.

### **4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS**

Para este informe se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones en materia de PQRS-D.

Por otra parte, se realizó el cotejo de la información remitida por el Grupo de Servicio al Ciudadano de la Agencia con respecto a las bases de datos SIR y SIGOB.

### **5. MARCO NORMATIVO**

- Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- 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 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 primer semestre de la Vigencia 2018 se obtuvieron los resultados que se expresan a continuación.

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

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN recibió, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, 7.983 PQRS-D distribuidas así:

Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Telefónico	3.405	42,65%
Escrito	2.542	31,84%
Virtual	1.415	17,73%
Presencial	621	7,78%
<b>Total general</b>	<b>7.983</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano.

De la información recabada se puede comprobar que la mayoría de las PQRS-D se recibieron por vía telefónica (42,65%) y le sigue el escrito con un 31,84%.

En el mismo orden de ideas, de las 7.983 PQRS-D, 7.938 de ellas fueron resueltas mientras que, las 45 restantes, quedaron en estado activo.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	7.938	99,44%
Activo	45	0,56%
<b>Total general</b>	<b>7.983</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano

La clasificación de las 7.893 PQRS-D se discriminó de la siguiente manera:

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
<b>*Petición</b>	<b>7.938</b>	<b>99,44%</b>
Reclamo	20	0,25%
Queja	16	0,20%
Sugerencia	5	0,06%
Denuncia	4	0,05%
<b>Total general</b>	<b>7.983</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano

A su vez, estas PQRS-D se encuentra clasificadas en los siguientes términos:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	3.277
Solicitud	3.455
<b>Peticiones de Información</b>	<b>1.206</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano

Las PQRS-D recibidas por la Entidad se encuentran distribuidas y respondidas por las siguientes dependencias:

Responsable	Cantidad PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1.986	24,88%

ARN Meta y Orinoquía	426	5,34%
ARN Urabá	364	4,56%
ARN Valle del Cauca	355	4,45%
ARN Santander	340	4,26%
Programa "Paz y Reconciliación"	318	3,98%
ARN Cesar	286	3,58%
ARN Antioquia – Chocó	282	3,53%
ARN Bogotá	272	3,41%
ARN Magdalena – Guajira	250	3,13%
ARN Norte de Santander y Arauca	248	3,11%
ARN Huila	223	2,79%
ARN Caquetá	202	2,53%
ARN Cundinamarca – Boyacá	200	2,51%
ARN Atlántico	199	2,49%
Oficina Asesora Jurídica	197	2,47%
ARN Eje Cafetero	197	2,47%
ARN Córdoba	195	2,44%
Punto de Atención ARN Nariño	169	2,12%
Talento Humano	155	1,94%
ARN Tolima	147	1,84%
ARN Casanare	127	1,59%
ARN Bolívar	113	1,42%
ARN Bajo Magdalena Medio	103	1,29%
Punto de Atención ARN Cauca	102	1,28%
Oficina Asesora de Planeación	96	1,20%
ARN Alto Magdalena Medio	79	0,99%
Punto de Atención ARN Putumayo	55	0,69%
Subdirección Administrativa	54	0,68%
Subdirección de Seguimiento	48	0,60%
Subdirección Territorial	48	0,60%
Dirección Programática de Reintegración	46	0,58%
Subdirección Financiera	30	0,38%
ARN Sucre	23	0,29%
Call Center	13	0,16%
Oficina Asesora de Comunicaciones	12	0,15%
Secretaría General	8	0,10%
Grupo de Atención al Ciudadano	7	0,09%
Grupo de Corresponsabilidad	3	0,04%
Dirección General	2	0,03%
Grupo de Control Interno de Gestión	2	0,03%
Oficina de Tecnologías de Información	1	0,01%
<b>Total General</b>	<b>7.983</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano

## 6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea

En el siguiente cuadro se identifican las PQRS-D respondidas de forma extemporánea para este periodo:

Conceptos	Cantidad	Porcentaje
Contestadas en los tiempos establecidos	7.940	99,46%
Respondidas extemporáneas	43	0,54%
<b>Total Recibidos</b>	<b>7983</b>	<b>100%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano

De acuerdo a lo revisado, se evidencia que sólo el 0,54% de ellas se contestaron de manera extemporánea; así las cosas, se denota que este porcentaje es bajo y comprueba el esfuerzo para cumplir con las metas que se tienen establecidas sobre este particular.

Las 43 PQRS-D que fueron respondidas extemporáneamente procedieron de las siguientes dependencias de la Agencia, a saber:

Grupo Territorial, Punto de Atención o Dependencia	Cantidad Total	Porcentaje
Grupo de Gestión Contractual	8	18,60%
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	5	11,63%
Talento Humano	5	11,63%
Dirección Programática De Reintegración (Proyectos Especiales)	4	9,30%
Oficina Asesora Jurídica	2	4,65%
ARN Caquetá	2	4,65%
Punto de Atención ARN Cauca	2	4,65%
ARN Urabá	2	4,65%
ARN Tolima	2	4,65%
ARN Cundinamarca - Boyacá	1	2,33%
ARN Meta y Orinoquía	1	2,33%
ARN Antioquía-Chocó	1	2,33%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	2,33%
ARN Huila	1	2,33%
ARN Alto Magdalena Medio	1	2,33%
ARN Bolívar	1	2,33%
ARN Norte de Santander y Arauca	1	2,33%
Programa Paz y Reconciliación	1	2,33%
Subdirección de Seguimiento	1	2,33%
Subdirección Territorial	1	2,33%
<b>Total General</b>	<b>43</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Informe Primer Semestre Vigencia 2018, Grupo de Atención al Ciudadano.



En este punto se recomienda que todas las dependencias de la Agencia continúen trabajando en el tema de reducción de las respuestas extemporáneas de las PQRS- D.

A continuación, se describen las PQRS-D que fueron extemporáneas por SIGOB y SIR.

### 6.2.1. Reporte Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática “SIGOB”

Según lo reportado el número de PQRS-D extemporáneas de SIGOB fueron las siguientes:

Fecha de registro	Tipo	Fecha Respuesta	Área Gestión	Fecha Terminación de la gestión	Días Trámite con fecha de Terminación de Gestión
23/03/2018	Petición		Subdirección Territorial	18/04/2018	16
3/04/2018	Peticiones de Información	18/04/2018	ARN Tolima	18/04/2018	11
9/04/2018	Derecho de Petición	24/04/2018	Paz y Reconciliación	2/05/2018	16
10/04/2018	Petición	2/05/2018	Grupo de Administración del Talento Humano	4/05/2018	17
10/04/2018	Petición	19/04/2018	Grupo de Administración del Talento Humano	3/05/2018	16
10/04/2018	Petición	2/05/2018	Grupo de Administración del Talento Humano	3/05/2018	16
10/04/2018	Petición	2/05/2018	Grupo de Administración del Talento Humano	4/05/2018	17
17/04/2018	Petición		Dirección Programática De Reintegración	11/05/2018	17
3/05/2018	Petición		Dirección Programática De Reintegración	6/06/2018	22
9/05/2018	Petición	1/06/2018	ARN Bolívar	1/06/2018	16
16/05/2018	Peticiones Autoridades		Subdirección de Seguimiento	24/05/2018	6
18/05/2018	Peticiones de Información	5/06/2018	ARN Urabá	5/06/2018	11
18/05/2018	Peticiones de Información	5/06/2018	ARN Urabá	5/06/2018	11
29/05/2018	Petición	21/06/2018	ARN Norte de Santander y Arauca	27/06/2018	19
3/01/2018	Petición	25/01/2018	Grupo de Normativa y Conceptos	26/01/2018	16
3/01/2018	Derecho de Petición	25/01/2018	Grupo de Gestión Contractual	31/01/2018	19
4/01/2018	Peticiones de Información	25/01/2018	Grupo de Gestión Contractual	31/01/2018	18

10/01/2018	Derecho de Petición	7/02/2018	ARN Caquetá	7/02/2018	20
11/01/2018	Petición	30/01/2018	Grupo de Acceso y Permanencia	5/02/2018	17
15/01/2018	Petición	5/02/2018	Grupo de Gestión Contractual	6/02/2018	16
15/01/2018	Petición	16/02/2018	Oficina Asesora de Comunicaciones	16/02/2018	24
19/01/2018	Petición	7/02/2018	ARN Meta y Orinoquia	12/02/2018	16
25/01/2018	Petición		Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones	16/02/2018	16
29/01/2018	Derecho de Petición	20/02/2018	ARN Cundinamarca - Boyacá	20/02/2018	16
29/01/2018	Petición		Grupo de Normativa y Conceptos	20/02/2018	16
5/02/2018	Petición	22/02/2018	Grupo de Gestión Contractual	1/03/2018	18
7/02/2018	Derecho de Petición	27/02/2018	Grupo de Gestión Contractual	5/03/2018	18
12/02/2018	Petición	13/03/2018	Grupo de Gestión Contractual	22/03/2018	27
16/02/2018	Petición		Dirección Programática de Reintegración	12/03/2018	16
20/02/2018	Petición	20/03/2018	ARN Caquetá	20/03/2018	19
22/02/2018	Petición		Dirección Programática de Reintegración	22/03/2018	19
23/02/2018	Petición	23/03/2018	Grupo de Gestión Contractual	3/04/2018	24
23/02/2018	Peticiones de Información		Punto de Atención ARN Cauca	12/03/2018	11
26/02/2018	Peticiones Autoridades	5/03/2018	Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	6/03/2018	6
26/02/2018	Peticiones Autoridades	6/03/2018	Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	6/03/2018	6
26/02/2018	Peticiones Autoridades	5/03/2018	Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	6/03/2018	6
26/02/2018	Peticiones Autoridades	5/03/2018	Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	6/03/2018	6
12/03/2018	Peticiones de Información		Punto de Atención ARN Cauca	28/03/2018	11
13/03/2018	Peticiones de Información	4/04/2018	ARN Antioquia Chocó	4/04/2018	13
14/03/2018	Petición	9/04/2018	Grupo de Gestión Contractual	10/04/2018	16
15/03/2018	Peticiones de Información	2/04/2018	ARN Tolima	9/04/2018	14

### 6.2.2. Reporte Sistema de Información para la Reintegración (SIR)

Según lo reportado el número de PQRS-D extemporáneas del SIR fueron las siguientes:

Tipo de Atención	Fecha de Creación	Grupo Territorial	Fecha de Notificación	Tipo de Canal
Queja	11/04/2018	ACR HUILA	3/05/2018	Telefónico
Solicitud	18/04/2018	ACR PUERTO BERRIO	10/05/2018	Telefónico

## 7. ANÁLISIS DE PQRS-D PERIODO DE GOBIERNO (2015 – 2018)

Desde el segundo semestre de la Vigencia 2015 hasta el segundo semestre de la Vigencia 2018, 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%
2018-1	43	0,54%

De acuerdo con el reporte anterior, se observa que la Agencia ha implementado acciones, las cuales ha permitido ejercer un mayor control en dar respuesta oportuna a las PQRS-D.

## 8. RECOMENDACIONES

Con el fin de seguir mejorando la atención de las PQRS-D, se recomienda que: todas las dependencias del nivel central; los Grupos Territoriales y los Puntos de Atención

- apliquen los controles adecuados, con el fin de evitar que se presente extemporaneidad en la atención de las PQRS-D.

- corroboren las fechas de emisión de respuesta a las PQRS-D, toda vez que se detectaron siete (7) registros (cuatro (4) de SIGOB y tres (3) del SIR) que tienen fecha de respuesta en la Vigencia 2017, pero que se encuentran radicados como PQRS-D en la Vigencia 2018.
- verificar que en el campo “**Fecha de Respuesta**” de la base de datos SIGOB, se diligencie la información requerida, toda vez que se identificaron 617 registros con espacio en blanco; en el mismo orden de ideas, se detectaron 28 items sin información para el campo “**Fecha de Notificación**” en la base SIR y, de acuerdo con lo establecido, es necesario escribir esta fecha.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve. Contratista del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN.  
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN.  
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN.