



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INFORME PQRS-D, SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2019

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	6
7. ANÁLISIS DE PQRS-D PERIODO DE GOBIERNO (2015 – 2018).....	8
8. RECOMENDACIONES.....	8

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 segundo 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 segundo 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 julio al 31 de diciembre de 2018, 11.026 PQRS-D, la clasificación de las 11.026 PQRS-D se discriminó de la siguiente manera:

Tipología de PQRS-D	Cantidad	Porcentaje
Denuncia	14	0,13%
Solicitudes de Información	5536	50,21%
Queja	24	0,22%
Reclamo	29	0,26%
Peticiones	5417	49,13%
Sugerencia	6	0,05%
Total general	11026	100%

De la información recabada se puede comprobar que la mayoría de las PQRS-D se recibieron por vía telefónica con un 59,42%, le sigue el escrito con un 18,26% por el canal virtual un 13,72% y finalmente presencial un 8,60%.

Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Presencial	948	8,60%
Virtual	1.513	13,72%
Escrito	2.013	18,26%
Telefónico	6.552	59,42%
Total general	11.026	100,00%

En el mismo orden de ideas, de las 11.026 PQRS-D, 99,87% de ellas fueron resueltas mientras que, los 14 restantes, quedaron en estado activo.

Estado de las PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
Resueltas	11012	99,87%
En gestión	14	0,13%
Total general	11026	100%

6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea

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

Oportunidad de respuesta	Cantidad Total	Porcentaje
Respuesta dentro de los términos	10.853	98,52%
Respuesta fuera de los términos	163	1,48%
Total general	11.016	100%

De acuerdo a lo revisado, se evidencia que sólo el 1,48% 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.

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.

Días trámite de respuesta a PQRS-D	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
0	2323	21,09%
1	4597	41,73%
2	462	4,19%
3	445	4,04%
4	461	4,18%
5	452	4,10%
6	402	3,65%
7	359	3,26%
8	379	3,44%
9	311	2,82%
10	251	2,28%
11	126	1,14%
12	100	0,91%
13	83	0,75%
14	84	0,76%
15	85	0,77%
16	32	0,29%
17	21	0,19%
18	12	0,11%
19	7	0,06%
20	5	0,05%
21	6	0,05%
22	4	0,04%
23	3	0,03%
24	1	0,01%
27	2	0,02%
28	1	0,01%
36	1	0,01%
41	1	0,01%
Total general	11016	21,09%

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%
2018-2	163	1,48%

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.
- Corrobores las fechas de emisión de respuesta a las PQRS-D, toda vez que se detectó que tienen fecha de respuesta en la Vigencia 2018
- 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 petionario 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.
- 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.

Elaboró: Silvana Chaves. 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.