



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS
(PQRS-D) DE LA ARN
PRIMER SEMESTRE DE 2020**

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 30 DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	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 por los diferentes medios y clasificadas.....	5
6.2.	PQRS-D contestadas de forma extemporánea	6
6.3.	Recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión.....	8

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, también, verificar la aplicación de lo 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/o en Reincorporación) o la ciudadanía en general ante la Agencia a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para tal fin. La atención debe contar con los siguientes atributos: respetuosidad, amabilidad, credibilidad, confiabilidad, empatía, inclusión, oportunidad y efectividad.
- **PETICIÓN:** [...]Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.[...]” (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano [Versión 2]. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional. Pág. 37).
- **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.[...]” (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano [Versión 2]. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional. Pág. 37).
- **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 [...]” PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Estrategias para la construcción del

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano [Versión 2]. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional. Pág. 37).

- **SUGERENCIA:** “[...]Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad [...]” (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano [Versión 2]. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional. Pág. 37).
- **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 [...]” PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (2015). Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano [Versión 2]. Bogotá D.C.: Imprenta Nacional. Pág. 37).

3. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRS-D recibidas en la Entidad en el primer semestre de la Vigencia 2020. La verificación se adelantará según lo analizado en las muestras recopiladas.

4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- Se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones establecidas en materia de PQRS-D.
- Se solicitó información mediante correo electrónico enviado el día 21 de agosto de 2020 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 (Código: AC-M-01; Versión: V-6 de fecha 2019-12-27).

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

De conformidad con 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[...]”; 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 PQRS-D recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2020, se obtuvieron los resultados que se expresan a continuación.

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

La Agencia recibió, entre el 2 de enero y el 30 de junio de la Vigencia 2020, 10.565 PQRS-D distribuidas de la siguiente manera:

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Telefónico	7.214	68,28%
Escrito	545	5,16%
Virtual	2.341	22,16%
Presencial	465	4,40%
TOTAL	10.565	100%

Fuente: Informe PQRS-D primer semestre 2020 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Teniendo en cuenta los datos mencionados anteriormente se observa que el medio por el cual se recibieron mayor número de PQRS-D, fue el Telefónico con un 68,28% seguido por el virtual con un 22,16%; lo anterior obedece a que la presencial y las escritas fueron deshabilitadas debido a la cuarentena ordenada por el gobierno nacional para hacer frente a la pandemia de COVID-19.

En el mismo orden de ideas, de las PQRS-D recibidas, 1.132 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 80,51% fueron contestadas, el 6,97% fue información negada y el 0,36% fue transferida por competencia.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Información Entregada	1.132	80,51%
Información atendida Favorablemente	171	12,16%
Información Negada	98	6,97%
Información Transferida	5	0,36%
TOTAL	1.406	100,0%

Fuente: Informe PQRS-D primer semestre 2020 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

De las 10.565 PQRS-D recibidas, estas se discriminan en el siguiente orden:

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Petición	10.512	99,50%
Reclamo	31	0,29%
Queja	14	0,13%
Sugerencia	1	0,01%
Denuncia	7	0,07%
TOTAL	10.565	100%

Fuente: Informe PQRS-D primer semestre 2020 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

6.2. PQRS-D contestadas de forma extemporánea

El siguiente cuadro se identifica las PQRS-D respondidas:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
En término	10.542	99,78%
Fuera de término	23	0,22%
TOTAL	10.565	100%

Fuente: Informe PQRS-D primer semestre 2020 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

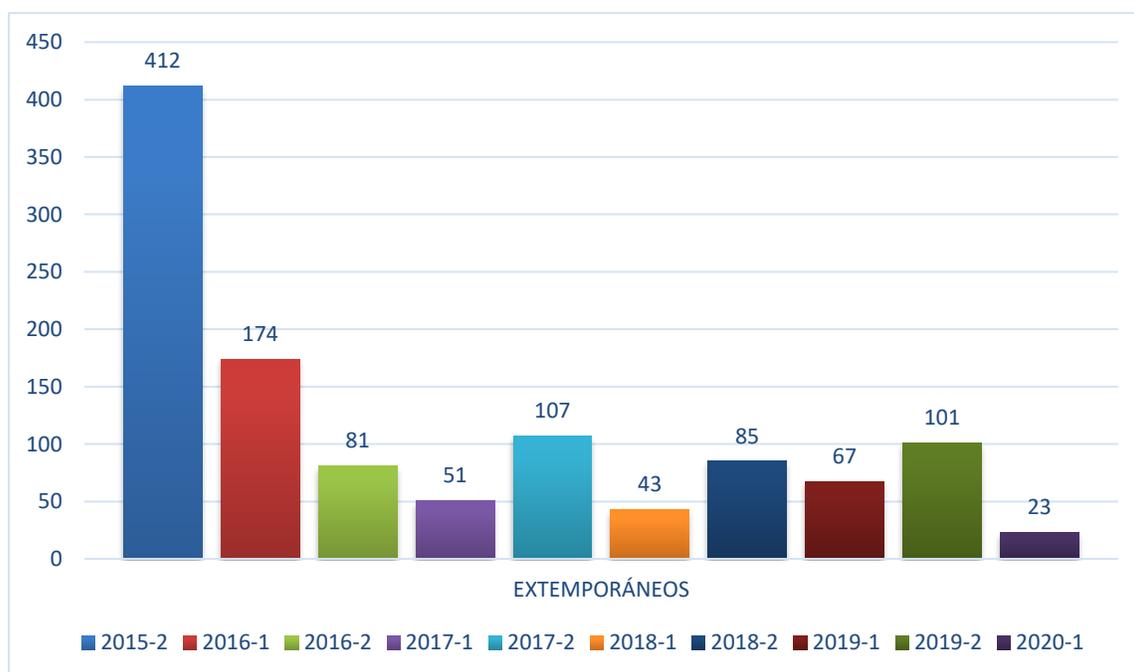
De acuerdo con lo revisado, se evidencia que sólo el 0,22% de las respuestas fueron extemporáneas; este porcentaje es bajo y comprueba el esfuerzo para cumplir con las metas que se tienen establecidas sobre este particular.

Sobre el anterior particular, se recomienda que los Grupos ARN de la Subdirección Territorial y todas las dependencias de la Agencia, en especial los que presentan extemporaneidad en las PQRS-D, apliquen los procedimientos establecidos por la Entidad con el fin de evitar posibles demandas y perjuicios.

No obstante lo anterior, se destacan 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 del Sistema Integrado de Gestión para la Gobernabilidad (SIGOB) en los tiempos de dar respuesta, según la clase de petición.
- Ajuste del Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR) en lo relacionado con los formatos para dar respuesta.

Desde el segundo semestre de la Vigencia 2015 hasta el primer semestre de la Vigencia 2020, se puede identificar como ha sido el comportamiento en la extemporaneidad de las PQRS-D, así:



Como se puede observar, se viene presentando un descenso constante. Sin embargo, se recomienda seguir implementando acciones que permitan continuar con ese descenso en los tiempos de respuesta.

6.3. Recomendaciones del Grupo de Control Interno de Gestión

Se recomienda que se implementen acciones que contribuyan al cumplimiento oportuno de las PQRS-D, acorde con lo establecido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; Versión: V-6 de fecha 2019-12-27) y en especial el numeral 6.2 (Respuesta y cierre de las PQRS-D).

Elaboró: Silvana Lorena Chaves Patiño – Técnico Administrativo
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Fecha: septiembre 22 de 2020