



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

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

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	DEFINICIONES	4
3.	OBJETIVOS	5
3.1	OBJETIVO GENERAL	5
3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4.	ALCANCE.....	5
5.	GENERALIDADES	6
6.	METODOLOGIA	7
7.	ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 7	
7.1.	PQRS-D RADICADAS POR TIPOLOGÍA	8
7.2.	CANTIDAD DE PQRS-D RADICADAS POR MES.....	8
7.3.	PQRS-D RADICADAS POR TIPO DE CANAL.....	9
7.4	PQRS-D RADICADAS POR DEPENDENCIA	10
7.5	PQRS-D RADICADAS POR GRUPO TERRITORIAL.....	11
7.6.	ESTADO DE LA RESPUESTA A LAS PQRS-D.....	12
7.7.	EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRS-D.....	13
7.8.	COMPORTAMIENTO PQRS-D EN LOS ÚLTIMOS AÑOS (2015-2020).....	13
7.9	COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020.....	14
8.	ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LA BASE DE DATOS DE PQRS-D	15
8.1.	RESULTADOS GENERALES ANALIZADOS EN LA MUESTRA	16
8.2	CERTIFICACIONES DE ENTREGA CORRESPONDENCIA SIGOB – Email CERTIFICADO	20
9.	ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS-D	20
10.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR	22
11.	RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 el cual señala: “En toda Entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Entidad (...). 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.

La Agencia para la Reincorporación y Normalización - ARN presenta el informe de seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRS-D, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación, en el periodo comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre de 2020, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de las respuestas junto con la formulación de recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables del proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

Con el presente informe se verifica el cumplimiento a la normatividad vigente:

- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- 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”.
- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Decreto 491 del 28 de marzo de 2020. Artículo 5: Ampliación de términos para atender las peticiones.
- 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”.

- Resolución 0107 del 25 de enero de 2016, “Por la cual se reglamenta la administración y uso del sistema para la gestión de las comunicaciones oficiales en la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas”.
- Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; Versión: V-6 de fecha 2019-12-27).

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. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la Entidad, a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias – PQRS-D recibidas, durante el segundo semestre de 2020.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el comportamiento de las PQRS-D radicadas en la ARN.
- Validar el cumplimiento legal sobre el trámite adelantado para las PQRS-D.
- Presentar recomendaciones y oportunidades de mejora que permitan optimizar la atención a los grupos de interés en torno a las PQRS-D.

4. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRS-D recibidas en la Entidad en el segundo semestre de la vigencia 2020, con base al reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano. La verificación del cumplimiento legal sobre el trámite

adelantado para las PQRS-D y de su pertinencia se adelantará según lo analizado en la muestra establecida.

5. GENERALIDADES

Los parámetros para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS-D, presentadas por las personas objeto de atención y ciudadanía en general, están documentados en el Manual del Sistema de PQRS-D con código AC-M-01 V6.

La Entidad dispone de canales oficiales de radicación de PQRS-D (virtual, presencial y telefónico) como se detalla en la siguiente tabla:

CANAL	MEDIO	FORMA DE PRESENTACIÓN	SISTEMA DE INFORMACIÓN DONDE SE RADICA
VIRTUAL	Página web – formulario electrónico: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx Chat institucional, foros y redes sociales. Email de atención de PQRS-D: (atencion@reincorporacion.gov.co), contratos: (contratos@reincorporacion.gov.co), y los demás que se dispongan para tal fin.	Escrita	SIRR - SIGOB
PRESENCIAL	<u>Punto de Atención:</u> Oficina de Atención al Ciudadano en nivel central y en los GT. <u>Puntos de Radicación:</u> Corresponden a las unidades de correspondencia dispuestas por la Entidad, tanto en el nivel central como en los GT/PA. Ubicados en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx	Presencial	SIRR - SIGOB
ESCRITO	<u>Unidades de correspondencia</u> dispuestas por la entidad a nivel nacional. <u>Buzones de sugerencias</u> ubicados en los GT/PA.	Presencial	SIRR – SIGOB
TELEFÓNICO	PBX (+571) 443 0020. Línea gratuita nacional desde fijo: 01 8000 911 516 Línea gratuita nacional desde celulares Claro y Movistar #516	Verbal	SIRR - SIGOB

Fuente: Manual del Sistema de PQRS-D con código AC-M-01 V6

Los sistemas de información dispuestos para gestionar y controlar las PQRS-D son: la plataforma SIGOB, que articula toda la información correspondiente a los clientes de la Entidad y se registran todas las PQRS-D correspondientes a personas jurídicas y naturales y la herramienta SIRR, mediante la cual se registra el ingreso y tratamiento dado a los requerimientos de los grupos de valor de la ARN.

6. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la Entidad a las PQRS-D durante el segundo semestre de 2020, se realizó a partir del análisis de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, quienes consolidan la información de las PQRS-D radicadas, por los grupos de valor y partes interesadas, a través de los diferentes canales de comunicación.

Con base en la información suministrada, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las PQRS-D, según la tipología, el canal de comunicación, la cantidad de PQRS-D radicadas por mes y Sede, y la comparación con el semestre anterior.

Se determinó una muestra poblacional aleatoria de cada una de las variables objeto de estudio (PQRS-D), de la cual se desarrolló lo siguiente:

- Se procedió a realizar el análisis detallado de la muestra, de acuerdo con la tipología de los diferentes requerimientos, teniendo en cuenta los criterios de: oportunidad en la respuesta, el lenguaje utilizado, el argumento y pertinencia.
- Se realizó seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora del informe de PQRS-D del primer semestre de 2020.

7. ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS-D SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Según la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2020, fueron radicados en total 8.503 requerimientos en la Agencia para la Reincorporación y Normalización - ARN, distribuidos en peticiones, quejas, reclamos y denuncias. De los cuales 4.103 requerimientos se gestionaron por SIGOB y 4.427 se tramitaron por SIRR.

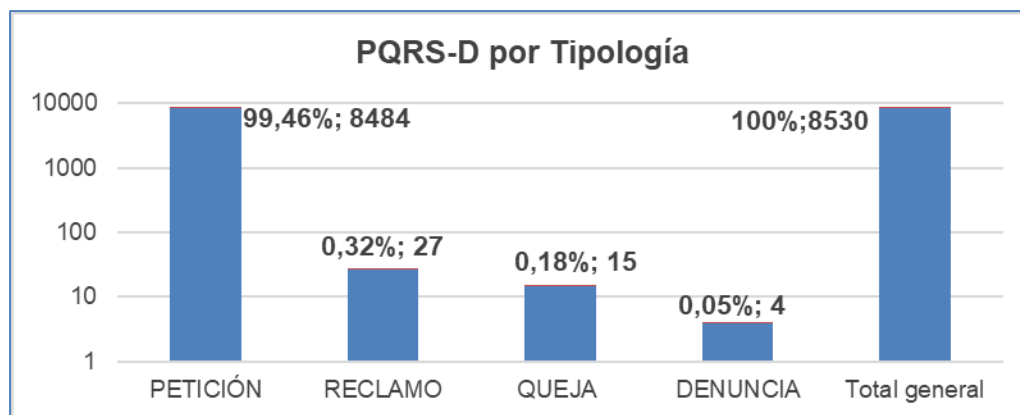
Aplicativo	Cantidad	Porcentaje
SIGOB	4.103	48,10%
SIRR	4,427	51,90%
TOTAL	8.530	100%

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

7.1. PQRS-D RADICADAS POR TIPOLOGÍA

Las PQRS-D por tipología durante el periodo evaluado se presentaron de la siguiente manera:

- Peticiones 99,46% (8.484)
- Reclamos con un 0,32% (27)
- Quejas con un 0,18 (15)
- Denuncias con un 0,05% (4).

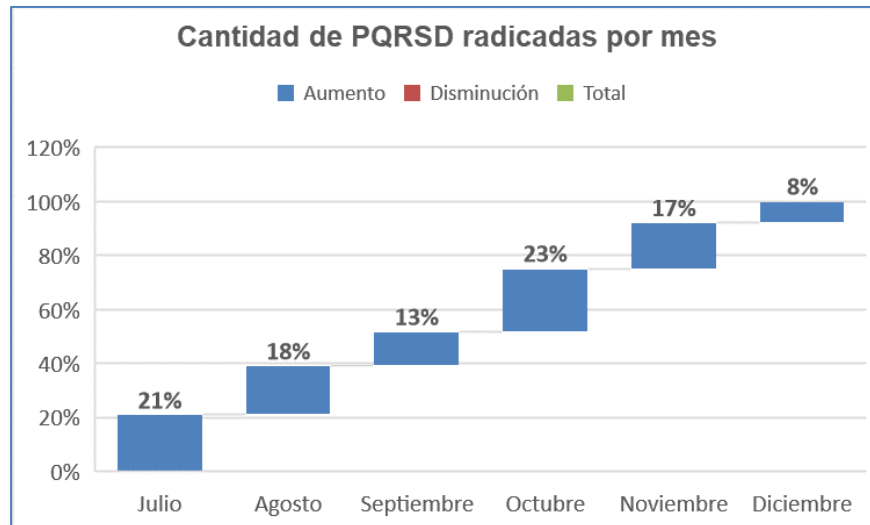


Fuente: Informe PQRS-D segundo semestre 2020 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

7.2. CANTIDAD DE PQRS-D RADICADAS POR MES

Durante el periodo evaluado, el mes con mayor número de PQRS-D fue octubre con el 23% (1.975), julio con el 21% (1.792), agosto con el 18% (1.559), noviembre con el

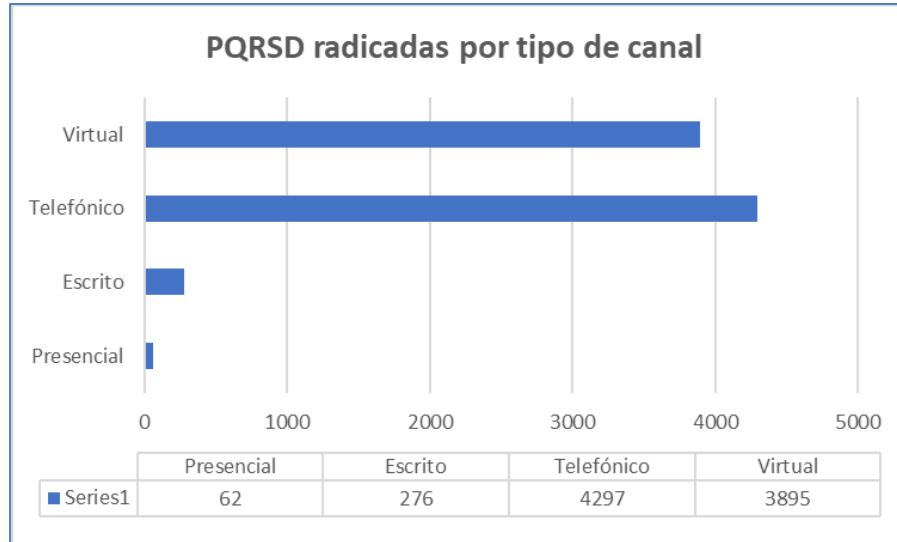
17% (1.463), septiembre con el 13% (1.072), y por último el mes de diciembre con el 8% (669). Ver la siguiente gráfica.



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

7.3. PQRS-D RADICADAS POR TIPO DE CANAL

En el periodo evaluado, el canal más utilizado para la radicación de solicitudes de PQRS-D fue el Telefónico con un 50% (4.297), seguido por el Virtual con el 46% (3.895), el Escrito con el 3% (276), y por último el Presencial con el 0,73% (62) de las peticiones. Los porcentajes obtenidos para los canales escrito y presencial obedece a las restricciones de acceso a estos canales debido a la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional para hacer frente a la pandemia de COVID-19.



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

7.4 PQRS-D RADICADAS POR DEPENDENCIA

En la revisión realizada de los requerimientos radicados para las dependencias de la ARN se evidencia que de las 8.530 PQRS-D recibidas en la ARN, 2.252 fueron para la Sede Central, encontrando que la dependencia con más alto nivel de solicitudes es la Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración con el 71%, seguidos por la Oficina Asesora Jurídica con el 13%, y la Subdirección Territorial con el 4%, tal como se evidencia a continuación:

Dependencia	No. PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1.950	71%
Oficina Asesora Jurídica	361	13%
Grupo de Talento Humano	111	4%
Subdirección Territorial	99	4%
Subdirección de Seguimiento	29	1%
Subdirección Financiera	28	1%
Oficina Asesora de Planeación	28	1%
Grupo de Gestión Contractual	25	1%
Secretaría General	24	1%

Dependencia	No. PQRS-D	Porcentaje
Subdirección Administrativa	24	1%
Dirección Programática de Reintegración	23	1%
Grupo de Atención al Ciudadano	19	1%
Dirección General	16	1%
Grupo de Gestión Administrativa	7	0,3%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,1%
Grupo de Control Interno de Gestión	3	0,1%
Oficina de Tecnologías de la Información	2	0,1%
Total, Sede Central	2.752	100%

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

7.5 PQRS-D RADICADAS POR GRUPO TERRITORIAL

En la revisión realizada de los requerimientos radicados en los Grupos Territorial se evidenció que de las 8.530 PQRS-D radicadas a la Entidad en el segundo semestre de la Vigencia 2020, 5.778 fueron para los Grupos Territoriales. El Grupo Territorial con más requerimientos fue ARN Antioquia Choco con el 11%, ARN Meta y Orinoquia con el 10% y ARN Valle del Cauca con el 8%, tal como se evidencia a continuación:

Grupo Territorial	No. PQRS-D	Porcentaje
ARN Antioquia Choco	613	11%
ARN Meta y Orinoquia	587	10%
ARN Valle del Cauca	464	8%
ARN Cauca	347	6%
ARN Bogotá	344	6%
ARN Cesar - La Guajira	322	6%
ARN Eje Cafetero	296	5%
ARN Tolima	265	5%
ARN Atlántico - Magdalena	260	4%
ARN Santander	250	4%
ARN Nariño	248	4%
ARN Caquetá	240	4%
ARN Cundinamarca - Boyacá - Casanare	238	4%
ARN Urabá	207	4%
ARN Huila	201	3%
ARN Córdoba	163	3%

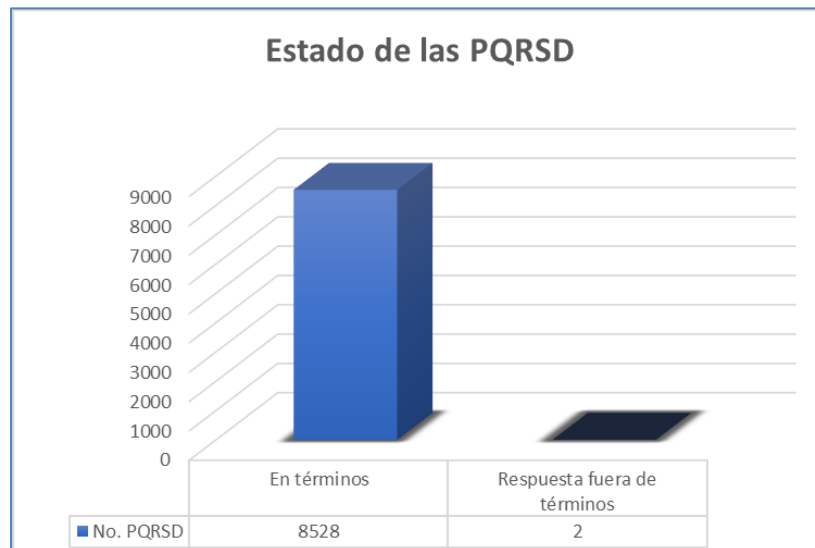
Grupo Territorial	No. PQRS-D	Porcentaje
ARN Bolívar - Sucre	160	3%
ARN Putumayo	152	3%
ARN Norte de Santander	139	2%
ARN Bajo Magdalena Medio	133	2%
ARN Arauca	76	1%
ARN Acuerdos de Paz*	42	1%
Agencia para la Reincorporación y Normalización*	31	1%
Total, Grupos Territoriales	5.778	100%

Nota: Las dependencias "Acuerdos de paz" y Agencia para la Reincorporación y Normalización* que están en el SIIR, pertenecen a peticionarios que aún no tienen GT asignado.

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

7.6. ESTADO DE LA RESPUESTA A LAS PQRS-D

Durante el segundo semestre de 2020, de las 8.530 PQRS-D radicadas en la Entidad, según reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano al corte 31 de diciembre de 2020, el estado de las peticiones es: Respuesta generada en términos fueron 8.528 y 2 con respuesta fuera de términos.



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

7.7. EXTEMPORANEIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRS-D

La ARN con el fin de alcanzar la meta propuesta sectorialmente de una oportunidad de atención del 100% en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, desarrolló acciones durante la vigencia 2020 como la transversalización del Riesgo de Gestión por Incumplimiento a los términos de ley en las PQRS-D, permitiendo de esta manera que para el segundo semestre de vigencia 2020 de las 8.530 Peticiones recibidas solo dos (2) fueron extemporáneas, todas en el Sistema de Gestión Documental SIGOB, por parte de las siguientes áreas:

Grupos territoriales:

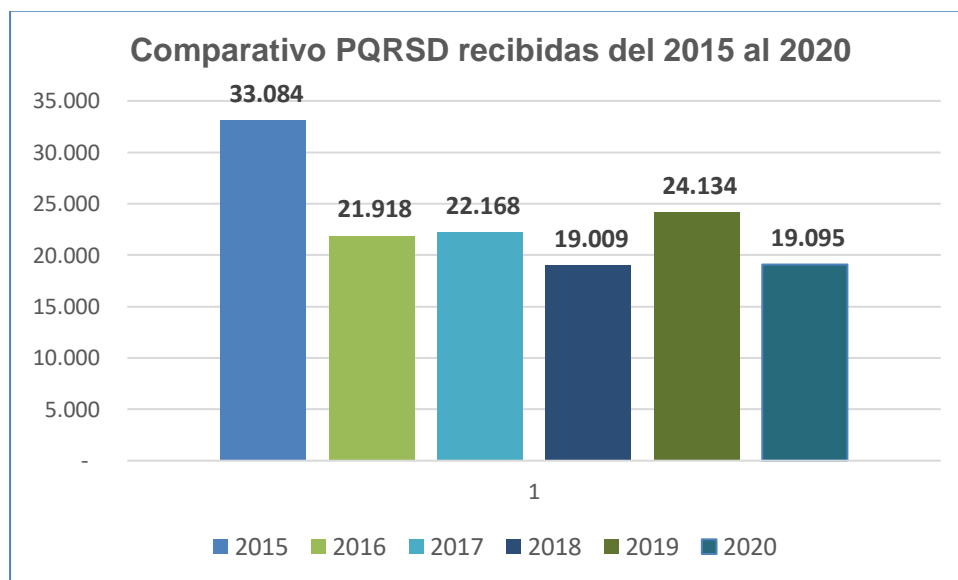
1. ARN Tolima

Dependencias del Nivel Central:

1. Oficina Asesora Jurídica

7.8. COMPORTAMIENTO PQRS-D EN LOS ÚLTIMOS AÑOS (2015-2020)

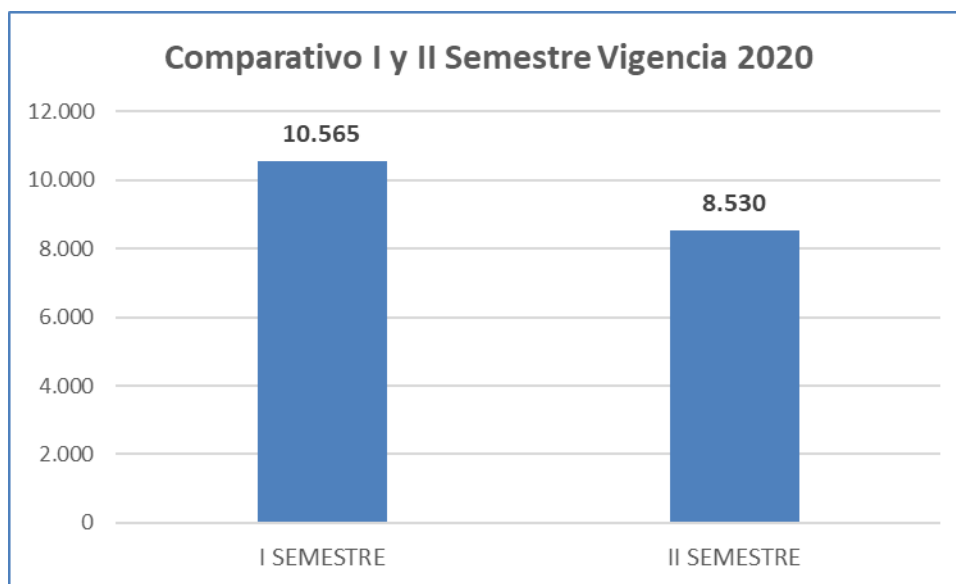
A continuación, se presenta información que permite identificar el comportamiento que ha tenido la recepción de PQRS-D en la Entidad en los últimos 5 años:



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

7.9 COMPARATIVO PRIMER Y SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020

El número de requerimientos radicados en la Entidad para el segundo semestre de la Vigencia 2020 disminuyó en un 19,26% (de 10.565 a 8.530) con respecto al semestre anterior.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

Al realizar el comparativo entre el primer semestre de 2020 y el segundo semestre de 2020, se encontró que para el segundo disminuyó en un 48% la utilización del canal presencial y en un 40% el canal telefónico, mientras que virtual aumentó en un 106%.

En lo que respecta a las PQRS-D por tipología, haciendo un comparativo del primer semestre de 2020 y el segundo semestre del 2020, se evidenció que disminuyeron las peticiones en un 19%, los reclamos en un 13%, las denuncias en un 57%; y aumentaron las quejas en 7%.

Por el segundo semestre de la vigencia 2020 no se presentaron sugerencias.

8. ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LA BASE DE DATOS DE PQRS-D

Con el fin de verificar el tratamiento dado por la ARN a las PQRS-D radicadas por los grupos de interés desde el 01 de junio al 31 de diciembre de 2020, se seleccionó una muestra estadística aleatoria para cada una de las tipologías, para un total de 143 registros, como se detalla a continuación:

TIPOLOGIA	Cantidad	Cantidad Muestra	%
PETICIÓN	8.484	115	1%
RECLAMOS	27	14	52%
QUEJA	15	10	67%
DENUNCIAS	4	4	100%

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

Una vez realizado el análisis de la muestra seleccionada, se estableció que cinco (5) peticiones no requerían respuesta mediante comunicación oficial desde SIGOB, dado que 3 comunicaciones únicamente proporcionaban información a la ARN para trámite interno y 2 tuvieron solución mediante Resoluciones por ser de gestión de Talento Humano. Por este motivo, estas cinco (5) peticiones no se tienen en cuenta en los resultados que se presentan en el numeral 8.1 de este informe, quedando ajustada la muestra para un total de 138 registros, como se detalla a continuación:

TIPOLOGIA	Cantidad	Cantidad Muestra	%
PETICIÓN	8.484	110	1%
RECLAMOS	27	14	52%
QUEJA	15	10	67%
DENUNCIAS	4	4	100%

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

El análisis de la muestra para cada una de las tipologías se realizó con base a los siguientes criterios:

- ¿La respuesta se dio en términos de Ley?
- ¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?
- ¿La respuesta tuvo argumento?
- ¿La respuesta estuvo acorde con lo expresado por el peticionario en su PQRS-D?

Los anteriores criterios están relacionados con los determinados en la “Encuesta de Pertinencia abril a junio de 2020” realizada por el Grupo de atención al ciudadano, con el fin de que los resultados contribuyan al análisis y mejora obtenidas en esta.

8.1. RESULTADOS GENERALES ANALIZADOS EN LA MUESTRA

Resultado de la revisión y evaluación de 138 registros, seleccionados en la muestra, se obtuvo un porcentaje promedio de cumplimiento en los cuatro criterios establecidos del 97%. En la siguiente tabla se detalla los resultados por tipología y criterio evaluado.

TIPOLOGIA	No. Registros Muestra	¿La respuesta se dio en términos de Ley?	¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?	¿La respuesta tuvo argumento?	¿La respuesta estuvo acorde con lo expresado por el peticionario?
		% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento	% Cumplimiento
PETICIÓN	110	98%	99%	96%	95%
RECLAMO	14	100%	93%	100%	93%
DENUNCIA	4	100%	100%	100%	100%
QUEJA	10	100%	100%	100%	100%
TOTAL	138	99%	99%	97%	95%

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

Como se observa en la tabla los resultados son satisfactorios, sin embargo, se considera importante presentar el detalle de los resultados con el fin de establecer los aspectos que no permitieron un cumplimiento total del 100%, y de esta manera contribuir a la mejora continua.

A continuación, se detalla el resultado del análisis de la muestra por tipología.

- Petición.

Resultado:

TIPOLOGIA	No. Registros Muestra	¿La respuesta se dio en términos de Ley?		¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?		¿La respuesta tuvo argumento?		¿La respuesta estuvo acorde con lo expresado por el peticionario en su PQRS-D?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
PETICIÓN	110	108	2	109	1	106	4	104	6

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

De los 110 registros seleccionados para la tipología “petición”, el 98% (108) de los registros fueron contestados en términos de ley; el 99% (109) con lenguaje claro y sencillo; el 96% (106) de las respuestas tuvieron argumento y el 95% (104) de las respuestas estuvieron acorde con lo expresado por el peticionario. Para los registros en que se determinó que no cumplieron con los criterios evaluados se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Una de las peticiones contestadas fuera de términos tuvo una extemporaneidad de 61 días hábiles, sin evidenciarse que durante este plazo se le hubiera manifestado al peticionario motivos de la demora, lo que permite establecer deficiencias en los controles determinados para identificar y alertar los PQRS-D que están pendientes de trámite por parte de la dependencia responsable de la atención de esta PQRS-D. Por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, se efectuó al análisis y seguimiento de este caso, en el cual estableció que el vencimiento de términos se generó debido a que la dependencia responsable de la respuesta finalizó el trámite sin soporte en el aplicativo SIGOB, por lo cual el caso lo trasladan a la oficina de control interno disciplinario para el proceso respectivo y generan un plan de mejoramiento por parte de la dependencia responsable de la respuesta.
- El otro de los casos en el cual se estableció que no se contestó en términos de ley, corresponde a una solicitud de información sobre desembolso presentado por una persona objeto de atención de la ARN a través del canal telefónico y registrada en SIRR, que como registra en este aplicativo, no fue gestionada dado que “se verifica la información en sistema, se retoma llamada mientras se brinda la información se cae la llamada.” A pesar de lo registrado en el aplicativo y de que el

estado del trámite figure como “completado”, se considera que no se atendió la solicitud y que a pesar de haberse cortado la llamada se debía realizar la trazabilidad de si esta persona pudo resolver su solicitud o realizar la gestión para que se atendiera. Por lo anterior, este caso fue calificado negativamente en los tres criterios adicionales evaluados.

- Se encontraron 3 casos de requerimientos presentados por peticionarios que pertenecen a la población objeto de la ARN a través del canal telefónico y registradas en SIR, en los cuales no se da respuesta completa y de fondo a lo solicitado sin presentar un argumento que lo justifique. Así mismo, no se observa la trazabilidad de lo solicitado evidenciando que la respuesta no se atendió de forma completa. Por este motivo, se determinó que estos requerimientos no cumplieron con los criterios de respuesta con argumento y que estuviera acorde con lo solicitado por el peticionario.
- Desde el criterio sobre la respuesta dada acorde con lo solicitado por él peticionario, se presentaron 2 peticiones radicadas por SIGOB de las cuales se evidenciaron situaciones como la respuesta de una petición que no era competencia de la ARN, pero no se dio el traslado a la Entidad competente; por otra parte, se da una respuesta parcial a la petición informando el traslado a otra dependencia de la ARN y no se evidenció trazabilidad que soporte una respuesta de fondo. Lo anterior, puede generar que el peticionario no quede satisfecho con la solución de su petición por no darse información completa, de fondo y que corresponda a lo solicitado.

- **Reclamo.**

Resultado:

TIPOLOGIA	No. Registros Muestra	¿La respuesta se dio en términos de Ley?		¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?		¿La respuesta tuvo argumento?		¿La respuesta estuvo acorde con lo expresado por el peticionario en su PQRS-D?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
RECLAMO	14	14	0	13	1	14	0	13	1

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

De los 14 registros seleccionados para la tipología “reclamo”, se obtuvo conformidad del 100% en los criterios evaluados sobre el cumplimiento en los términos de ley y el argumento en las respuestas. En lo relacionado con que la respuesta tuviera un lenguaje claro y sencillo, así como, acorde con lo expresado por el peticionario, se obtuvo una conformidad del 93% (13) encontrándose un caso calificado negativamente que se describe a continuación:

- El reclamo presentado por un peticionario de la población objeto de la ARN a través del canal telefónico registrado en SIR, en el cual manifiesta su inconformidad con la respuesta de una PQRS-D ya que no le dan una solución del no pago de los beneficios a que es merecedor, no fue respondido en un lenguaje claro y sencillo, así mismo, va dirigida en los mismos términos de la respuesta sobre la cual presenta inconformidad, informando lo mismo y no resolviendo de fondo el reclamo presentado. En lo relacionado con el lenguaje en el que se escribe la respuesta, se observa que no se tiene en cuenta a quien va dirigida dado que maneja un lenguaje técnico y no va directo a la inconformidad presentada.
- **Denuncia y Queja.**

Resultado:

TIPOLOGIA	No. Registros Muestra	¿La respuesta se dio en términos de Ley?		¿La respuesta fue clara y en un lenguaje sencillo?		¿La respuesta tuvo argumento?		¿La respuesta estuvo acorde con lo expresado por el peticionario en su PQRS-D?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
DENUNCIA	4	4	0	4	0	4	0	4	0
QUEJA	10	10	0	10	0	10	0	10	0

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

Sobre la muestra seleccionada para las tipologías “Denuncia” (4) y “Queja” (10) se evidenció una conformidad del 100% en los criterios evaluados.

8.2 CERTIFICACIONES DE ENTREGA CORRESPONDENCIA SIGOB – Email CERTIFICADO

Durante el segundo semestre en el marco de la Emergencia Sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19, la ARN experimentó un cambio en el comportamiento de los canales a través de los cuales recibió y dio respuesta a las PQRS-D, presentándose un aumento del 106% de las PQRS-D recibidas por el canal virtual en comparación con el primer semestre de 2020. Esta situación generó el cambio en las actividades realizadas por las unidades de correspondencia, en lo relacionado con el aseguramiento de la entrega de la correspondencia, lo que se acostumbraba a realizar por medio físico a través del servicio de correspondencia de 4-72, pasó a realizarse por el servicio de Certificación de comunicación electrónica – Email certificado. Este servicio prestado por 4-72 proporciona una notificación electrónica por e-mail que cuenta como comprobante de recibo de las comunicaciones oficiales remitidas por correo electrónico, con una validez jurídica y probatoria que proporcionaba a su vez el certificado por medio físico.

El Grupo de Gestión Documental de la ARN recibe y valida las certificaciones para su posterior cargue en la plataforma SIGOB con el fin de contar con el debido soporte de entrega de las comunicaciones electrónicas. De las 136 PQRS-D de la muestra seleccionada, 61 corresponden a las radicadas por SIGOB y que fueron contestadas por este mismo medio, sobre las cuales se verificó que el 82% (50) contaban con el respectivo certificado de recibo cargado en el aplicativo SIGOB, y el 18% (11) de las comunicaciones restantes cuenta con el certificado, pero no ha sido cargado en SIGOB.

De las 50 comunicaciones de respuesta de las PQRS-D que contaban con Email certificado, se encontró a su vez que el 94% (47) informaban que la respuesta fue recibida satisfactoriamente y el 6% (3) no fue entregado.

9. ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS-D

Desde el Grupo de Atención al Ciudadano lideran varias estrategias para dar cumplimiento al Manual del Sistema PQRS-D, en el ítem 6.2, realizando las siguientes acciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:

- ✓ Una vez a la semana se envía un reporte que relaciona las PQRS-D en estado activo registradas tanto en la plataforma SIRR como en la plataforma SIGOB. Este reporte se envía a los jefes de dependencia del nivel central, a los coordinadores de los grupos territoriales, a los enlaces PQRS-D designados del nivel central, a los asistentes de atención en territorio, y a todos aquellos funcionarios o contratistas que los líderes de cada dependencia determinen como servidores que deban monitorear el sistema PQRS-D en su área.

Es importante señalar que esta acción está comprendida dentro del riesgo de seguimiento de la oportunidad de respuesta a PQRS-D el cual fue transversalizado a todas las áreas de la Entidad.

- ✓ Mejoró el reporte de las PQRS-D haciéndolo más amable y dinámico con el usuario a través de macros de Excel tanto para las PQRS-D de la plataforma SIGOB como de la plataforma SIRR.
- ✓ Se aprovechó el email de envío del reporte para recordar a los usuarios los parámetros a tener en cuenta para el cierre adecuado de las PQRS-D como lo es la derivación de oficio de respuesta, la marcación del resultado de gestión y la terminación de la gestión en SIGOB.
- ✓ Mantuvo una constante interlocución con las dependencias y grupos territoriales actualizando el directorio de enlaces PQRS-D para enviar las alertas con certeza de que llegue a los responsables del monitoreo de PQRS-D en las áreas.
- ✓ Enviaron correos electrónicos focalizados a cada usuario de gestión alertando que su caso activo estaba próximo a vencerse para casos con menos de 4 días para vencimiento.
- ✓ Se monitoreó la parametrización de tipologías de PQRS-D en las plataformas de la Entidad sugiriendo la creación de tres tipologías: derecho de petición AT, petición de información AT y petición de documentos con el fin de generar concordancia entre los términos de ley y las funciones disponibles en las plataformas de la Entidad. Acción que fue finalmente ejecutada por Gestión Documental conforme al solicitud de atención al ciudadano.

Desde el grupo de Gestión Documental han realizado:

- ✓ Sensibilizaciones con el personal de la ARN para el envío de todas las comunicaciones oficiales a través de SIGOB con el soporte de un certificado de entrega, evitando el envío directo desde los correos.

- ✓ Jornadas de verificación y cargue de los certificados de comunicación electrónica – Email certificado en SIGOB.

10. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES INFORME ANTERIOR

En el informe del primer semestre de la vigencia 2020 el Grupo de Control Interno de Gestión recomendó que se implementen acciones que contribuyeran 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). Por lo cual con las actividades realizadas por el Grupo de Atención al Ciudadano se pudo evidenciar una mejora significativa en la oportunidad de respuesta del 99,54%, es decir que de 23 PQRS-D extemporáneas en el I semestre se bajó a 2 en el segundo semestre.

11. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Fortalecer las acciones de sensibilización y capacitación a las partes interesadas y a los responsables del manejo de los aplicativos, para mejorar el ingreso de las PQRS-D de acuerdo con la normatividad vigente.
- ✓ Realizar actividades encaminadas al uso adecuado del SIGOB y SIIR, con el fin de garantizar el adecuado registro de las PQRS-D, en cuanto a tipología, términos, fechas, entre otros.
- ✓ Fortalecer el seguimiento a las PQRS-D en cuanto a la calidad de la información de los reportes y de los registros de información en los aplicativos que soportan el procedimiento. Para este fin es necesario analizar aspectos como la capacitación y la rotación del personal asignado para el seguimiento de las PQRS-D.
- ✓ Dar cumplimiento a la formalización del “procedimiento para el tratamiento de las denuncias”, establecido en el Plan de Cierre de Brechas - FURAG- Política de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Los oficios y los memorandos deben ser tramitados en su totalidad por la mesa de salida, situación que en muchos casos esta acción no la realizan, razón por la cual no se observa la fecha real de entrega al peticionario.

- ✓ Establecer protocolos de respuesta para las preguntas frecuentes a efectos de garantizar la oportunidad en la respuesta, así como brindar una orientación idónea a los principales interrogantes de nuestros usuarios. Así mismo, para el registro del trámite adelantado a las PQRS-D recibidas por SIRR, establecer unos datos mínimos que se deben describir con el fin tener claro el trámite realizado y de que este se realizó con pertinencia y calidad.
- ✓ Realizar sensibilización de la importancia de finalizar los trámites 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.
- ✓ Continuar con las acciones establecidas por la Entidad para generar una cultura de lenguaje claro.
- ✓ Informar de manera 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 constituyen una falta disciplinaria que acarrea sanciones disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único.

Elaboró: Ana Claudia Tuta Montenegro – Profesional Universitario
Derly Katherine Cubides Jaime – Profesional Especializado
Revisó y aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor
Fecha: marzo 15 de 2021