



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS
(PQRS-D) DE LA ARN
PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021**

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 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	6
5.	GENERALIDADES.....	6
6.	METODOLOGIA	7
7.	ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS-D PRIMER SEMESTRE DE 2021 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
7.9.	Comparativo segundo semestre 2020 y primer semestre vigencia 2021	12
8.	RESULTADO AUDITORIAS INTERNAS A GRUPOS ARN.....	13
9.	ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS-D	15
10.	RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	15

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[...]”; igualmente, en esta Norma se indica 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, también, verificar la aplicación de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y la Resolución 1893 de 2015. Todo lo anterior enmarcado en la Tercera Línea de Defensa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Teniendo en cuenta lo anterior, La Agencia presenta este informe de seguimiento a las PQRS-D, recibidas y atendidas por la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021 con el fin, primordial, 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.

Adicionalmente, con el presente informe se verifica el cumplimiento a la siguiente normatividad:

- 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).
- Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; Versión: V-2 de fecha 2018-07-09).

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 PQRS-D recibidas durante el primer semestre de la Vigencia 2021.

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 a las PQRS-D recibidas en la Entidad durante el primer semestre de la Vigencia 2021; para tal fin, se utilizará como base el reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano. Por su parte, la verificación del cumplimiento legal sobre el trámite adelantado para las PQRS-D y su pertinencia se adelantará según lo evidenciado en el desarrollo de auditorias internas a los Grupos Territoriales ARN y las dependencias de la Entidad.

5. GENERALIDADES

Los parámetros para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las PQRS-D, presentadas por las Personas Objeto de Atención y la ciudadanía en general, están documentados en el Manual del Sistema de PQRS-D (Código: AC-M-01).

Así las cosas, 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	Portal electrónico de la Agencia – formulario electrónico: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx Chat institucional, foros y redes sociales. E-mail de atención de PQRS-D: atencion@reincorporacion.gov.co , contratos: contratos@reincorporacion.gov.co , y los demás que se dispongan para tal fin.	Escrita	Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación (SIRR) – Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB)
PRESENCIAL	<u>Punto de Atención</u> : Oficina de Atención al Ciudadano en Nivel Central y en los GT. <u>Puntos de Radicación</u> : unidades de correspondencia dispuestas por la Entidad, tanto en el Nivel Central como en los Grupos Territoriales ubicados en las direcciones señaladas en el portal electrónico 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 escala nacional. <u>Buzones de sugerencias</u> ubicados en los Grupos Territoriales.	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 (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 primer semestre de la Vigencia 2021, se realizó a partir del análisis de la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano quienes, a su vez, 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 la Sede donde se radicaron, así como la comparación con el semestre anterior.

Adicionalmente, se analizan los resultados obtenidos en el desarrollo de las Auditorias Internas por parte del Grupo de Control Interno de Gestión en los Grupos Territoriales ARN y dependencias del Nivel Central, realizadas de enero a agosto de 2021, en las cuales se verificó la atención de las PQRS-D teniendo en cuenta los criterios de: oportunidad en la respuesta; lenguaje utilizado; argumento; y pertinencia.

Se realizó, además, seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora del informe de PQRS-D del segundo semestre de 2020.

7. ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS-D PRIMER SEMESTRE DE 2021

Según la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al primer semestre de 2021, fueron radicados en total 7.841 requerimientos en la Agencia distribuidos en peticiones, quejas, reclamos y denuncias. 4.704 requerimientos se gestionaron por SIGOB y 3.137 se tramitaron por SIRR.

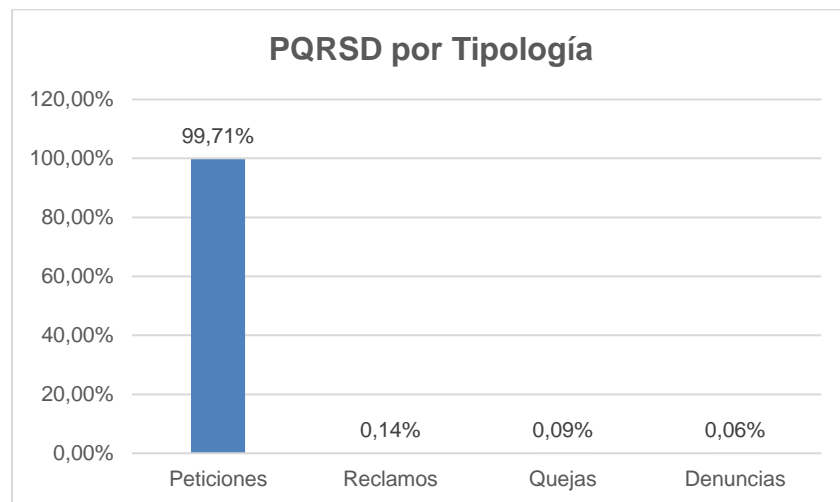
APLICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIGOB	4.704	60%
SIRR	3.137	40%
TOTAL	7.841	100%

Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

7.1. PQRS-D radicadas por tipología

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

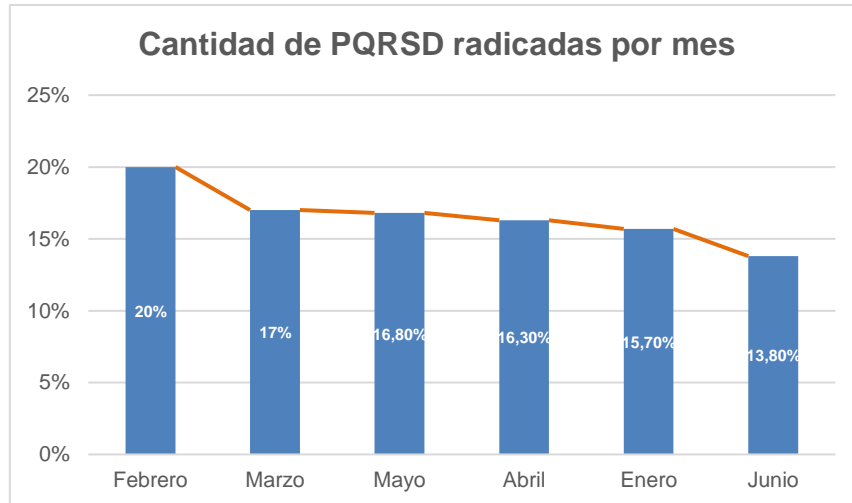
- Peticiones: 99,71% (7.818)
- Reclamos: 0,14% (11)
- Quejas: 0,09% (7)
- Denuncias: 0,06% (5).



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 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 febrero con el 20% (1.585); posteriormente siguen los siguientes meses con los siguientes datos marzo con el 17% (1.336), mayo con el 16,8% (1.319), abril con el 16,3% (1.282), enero con el 15,7% (1.231), y por último el mes de junio con el 13,8% (1,082).

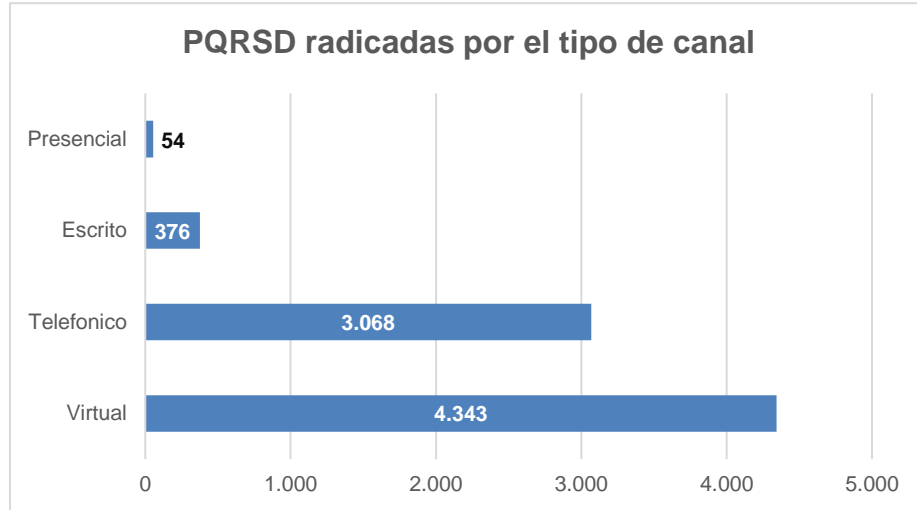


Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Como se observa en la gráfica la presentación de PQRS-D a partir del mes de febrero tuvo una tendencia de disminución, siendo en el mes de junio la más marcada en comparación con los meses anteriores.

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 Virtual con un 55,39% (4.343), seguido por el Telefónico con el 39,13% (3.068), el Escrito con el 4,80% (376), y por último el Presencial con el 0,69% (54). 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: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 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 7.841 PQRS-D recibidas en la ARN, el 37% (2.907) 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 36%, seguido por la del Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos con el 22% y el Grupo de Acceso y Permanencia con el 15%, tal como se evidencia a continuación:

DEPENDENCIA	Nº PQRS-D	PORCENTAJE
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1.050	36%
Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	635	22%
Grupo de Acceso y Permanencia	422	15%
Grupo de Normativa y Conceptos	213	7%
Subdirección Territorial	124	4%
Grupo de Gestión Contractual	86	3%
Oficina Asesora Jurídica	78	3%
Oficina Asesora de Planeación	53	2%
Subdirección de Seguimiento	30	1%
Grupo de Administración del Talento Humano	29	1%
Grupo de Talento Humano	28	1%
Grupo de Atención al Ciudadano	26	1%
Secretaría General	24	1%
Grupo de Pagaduría	23	1%
Grupo de Asuntos Contenciosos	23	1%
Subdirección Administrativa	14	0,48%
Dirección General	10	0,34%
Oficina de Tecnologías de la Información	7	0,24%

DEPENDENCIA	N° PQRS-D	PORCENTAJE
Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones	7	0,24%
Dirección Programática de Reintegración	6	0,21%
Subdirección Financiera	3	0,10%
Comité Comisión Personal	3	0,10%
Grupo de Gestión Administrativa	2	0,07%
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0,07%
Grupo de Gestión Documental	2	0,07%
Grupo de Contabilidad	2	0,07%
Grupo de Control Interno de Gestión	1	0,03%
Grupo de Diseño	1	0,03%
Grupo de Corresponsabilidad	1	0,03%
Grupo de Análisis del Proceso de Reintegración	1	0,03%
Grupo de Almacén e Inventarios	1	0,03%
Total Sede Central	2.907	100%

Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 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 Territoriales se evidenció que, de las 7.841 PQRS-D radicadas a la Entidad en el primer semestre de la Vigencia 2021, el 63% (4.924) fueron para los Grupos Territoriales. El Grupo Territorial con más requerimientos fue el de ARN Antioquia - Chocó con el 13%; continua el ARN Meta – Orinoquia con el 10%; y, luego, el ARN Valle del Cauca con el 7%, tal como se evidencia a continuación:

GRUPO TERRITORIAL	N° PQRS-D	PORCENTAJE
ARN Antioquia Choco	662	13%
ARN Meta y Orinoquia	485	10%
ARN Valle del Cauca	322	7%
ARN Eje Cafetero	285	6%
ARN Bogotá	277	6%
ARN Atlántico - Magdalena	249	5%
ARN Tolima	248	5%
ARN Bolívar - Sucre	233	5%
ARN Cesar - La Guajira	229	5%
ARN Cundinamarca - Boyacá - Casanare	228	5%
ARN Nariño	221	4%
ARN Cauca	202	4%
ARN Huila	193	4%
ARN Norte de Santander	190	4%
ARN Santander	170	3%
ARN Urabá	153	3%
ARN Putumayo	151	3%
ARN Caquetá	140	3%
ARN Córdoba	116	2%
ARN Arauca	69	1%
ARN Bajo Magdalena Medio	38	1%
ARN Acuerdos de Paz*	35	1%
Agencia para la Reincorporación y Normalización*	28	1%
Total Grupos Territoriales	4.924	100%

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

Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

7.6. Estado de la respuesta a las PQRS-D

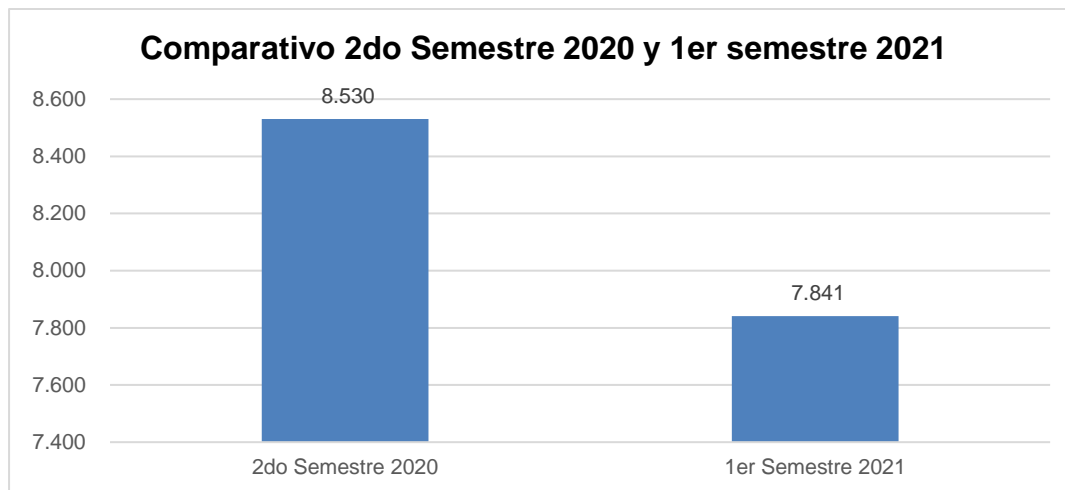
Durante el primer semestre de la Vigencia 2021, de las 7.841 PQRS-D radicadas en la Entidad según reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano con corte al 30 de junio de 2021, el estado de las peticiones es: a) Respuesta generada en términos: 7.840; y, b) Respuesta fuera de términos: 1.

La comunicación con respuesta fuera de términos, se contestó con dos (2) días de extemporaneidad. Revisada la gestión dada a la PQRS-D se observó la asignación a otro Grupo ARN lo que generó demoras en su atención.

La ARN, con el fin de alcanzar la meta propuesta sectorialmente de una oportunidad de atención del 100% en las PQRS-D, ejecutó y realizó seguimiento durante el primer semestre de la Vigencia 2021 a las acciones establecidas para reducir el Riesgo de gestión por incumplimiento a los términos de ley en las PQRS-D asignadas a los Grupos ARN y dependencias del Nivel Central permitiendo de esta manera que, para el periodo evaluado, de las 7.841 peticiones recibidas solo una (1) fue extemporánea.

7.7. Comparativo segundo semestre 2020 y primer semestre vigencia 2021

El número de requerimientos radicados en la Entidad para el primer semestre de la Vigencia 2021 disminuyó en un 8% (de 8.530 a 7.841) con respecto al semestre anterior.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

Al realizar el comparativo entre el segundo semestre de la Vigencia 2020 y el primer semestre de la Vigencia 2021 se encontró que se disminuyó en un 13% la utilización del canal presencial y en un 29% el canal telefónico, mientras que el virtual aumentó en un 12%.

En lo que respecta a las PQRS-D por tipología, haciendo un comparativo del segundo semestre de la Vigencia 2021 y el primer semestre de la Vigencia 2021, se evidenció que disminuyeron las peticiones en un 8%; los reclamos en un 59%; las denuncias en un 25%; y, también, las quejas en un 53%.

Para el primer semestre de la Vigencia 2021 no se presentaron sugerencias.

8. RESULTADO AUDITORIAS INTERNAS A GRUPOS ARN

El Grupo de Control Interno de Gestión de la ARN, en ejecución de Plan Anual de Auditorías, durante el periodo de enero a agosto de 2021, realizó siete (7) auditorías a saber: a) Grupo Territorial ARN Meta – Orinoquia; b) Grupo Territorial ARN Cesar – La Guajira; c) Grupo Territorial ARN Bogotá; d) Grupo Territorial ARN Eje Cafetero; e) Grupo Territorial ARN Putumayo; f) Subdirección Financiera; y, g) Grupo de Atención al Ciudadano. Al respecto, los temas de auditoría en los cuales se evaluó la gestión dada a las PQRS.D se basaron en los términos de oportunidad, lenguaje sencillo, argumento y pertinencia.

A continuación, se describen los principales resultados de las auditorías:

- Para todos los puntos de auditoría se verificó que las respuestas a las PQRS-D se generaran en términos de ley.
- Se evidenciaron 14 casos de PQRS-D radicados en SIRR y atendidas por el canal telefónico en los cuales no se cumplió con las respuestas de fondo y pertinencia. Esta situación generó una No Conformidad para la dependencia correspondiente y sobre la cual se formuló plan de mejoramiento.
- Se evidenciaron ocho (8) casos en los que no se realizó el registro de toda la trazabilidad de la gestión de las PQRS-D en SIGOB, dado que en SIGOB no se evidenció la comunicación de la respuesta al peticionario (un [1] caso) y no se evidenció el soporte tanto de envío como de entrega (siete [7] casos).
- Se evidenció un (1) caso de PQRS-D que fue tramitada y cerrada en SIGOB el día 10 de marzo de 2021 sin una previa verificación de que la comunicación (con Código OFI21-005251) se hubiera generado, enviado y recibido de forma satisfactoria por el peticionario. Por otra parte, el área de atención de la dependencia establece que la tipología asignada no fue correcta; transcurridos 23 días hábiles después de registrada la PQRS-D en SIGOB ya se contaba con tres (3) días hábiles vencidos del plazo de 20 días inicialmente establecido con la tipología "Petición de información (E)". Esta situación evidencia deficiencias en los controles establecidos para la recepción, análisis y gestión de la PQRS-D por lo cual se establece como una observación para la dependencia correspondiente y, en consecuencia, es necesario analizar la posibilidad de establecer acciones de mejora.
- Se evidenciaron dos (2) casos de PQRS-D en los cuales la dependencia no realizó el traslado por competencia a la Entidad correspondiente de uno (1) de los puntos solicitados en la comunicación, sino que solo se informó al peticionario para que dirigiera nuevamente la petición a la Entidad respectiva. Frente a esta situación la dependencia argumentó que el traslado por competencia se realiza cuando la totalidad de la comunicación no es competencia de la ARN. Esta situación generó una No Conformidad y, en consecuencia, deben un establecer un plan de mejoramiento.

Las situaciones encontradas en las cuales la ARN debe mejorar en la gestión de las PQRS-D corresponden a casos específicos y no hacen parte de la generalidad de la Entidad; sin embargo, se identifican para que, desde las dependencias responsables de la atención de las PQRS-D, se establezcan acciones de mejora con el fin de que estas situaciones no se vuelvan a presentar, y, también, para que el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental, desde el Nivel Central, tengan conocimiento de las situaciones para su análisis y generación de lineamientos que prevengan la réplica de estas situaciones en otras dependencias de la Entidad.

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

Tanto el Grupo de Atención al Ciudadano como el Grupo de Gestión Documental continúan liderando las estrategias para dar cumplimiento al Manual del Sistema PQRS-D y al Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales, las cuales se desarrollan de forma periódica. Para el primer semestre de la Vigencia 2021, como estrategia adicional, se estableció que frente a los resultados trimestrales de la Encuesta que mide la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia sobre las PQRS-D, los Grupos ARN deben analizar y verificar aquellos motivos por los cuales el peticionario indico “NO” a las preguntas realizadas con el fin de tomar decisiones necesarias y pertinentes, así como identificar los trámites y servicios que requieran ajuste,; todo lo anterior debe dejarse documentado para su respectivo seguimiento.

10. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Fortalecer los lineamientos dados a través de los documentos Manual del Sistema PQRS-D y Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales, en relación con los temas de: traslado por competencia; asignación y verificación del tipo de petición; seguimiento y verificación al envío y entrega de las comunicaciones de respuesta a las PQRS-D.
- Continuar con las acciones de sensibilización y capacitación a las partes interesadas y a los responsables del manejo de los aplicativos para mejorar, de esta manera, el ingreso de las PQRS-D de acuerdo con la normatividad vigente.
- Continuar con las actividades encaminadas al uso adecuado del SIGOB y el SIRR con el fin, primordial, de garantizar el adecuado registro de las PQRS-D en cuanto a tipología, términos y fechas entre otros.

- Continuar con las jornadas de verificación y cargue de los certificados de comunicación electrónica – *Email* certificado en SIGOB.
- 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.
- Continuar con las acciones establecidas por la Entidad para generar una cultura de lenguaje claro.

Elaboró: Derly Katherine Cubides Jaime – Profesional Especializado del Grupo de Control Interno de Gestión
Lina María Macías Galvis – Contratista del Grupo de Control Interno de Gestión
Revisó y aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión
Fecha: agosto 31 de 2021