



**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 2021**

**BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2022**

**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 .....	8
7.1.	PQRS-D radicadas por tipología.....	8
7.2.	PQRS-D radicadas por tipo de canal .....	8
7.4	PQRS-D radicadas por dependencia .....	9
7.5	PQRS-D radicadas por Grupo Territorial .....	10
7.6.	Estado de la respuesta a las PQRS-D .....	11
7.7.	Comparativo segundo semestre 2020 y primer semestre vigencia 2021 .....	12
8.	ANÁLISIS DE LA MUESTRA DE LA BASE DE DATOS DE PQRS-D.....	12
8.1	Resultados frente a la etapa de Recepción de las PQRS-D .....	13
8.1.1	Diligenciamiento datos básicos de las PQRS-D .....	13
8.1.2	Registro de las PQRS-D en el Sistema de Correspondencia SIGOB .....	14
8.2	Resultados frente a la etapa de respuesta de las PQRS-D.....	14
8.2.1	Oportunidad .....	15
8.2.2	Claridad .....	16
8.2.3	Resolución de fondo.....	17
8.2.4	Pertinencia .....	18
8.3	Resultados frente a la etapa de Cierre de las PQRS-D .....	19
8.4	Resultados frente a la etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D .....	20
8.4.1	Encuesta de Pertinencia Trimestral.....	20
8.4.2	Informe Semestral de PQRS-D .....	22
9.	ACCIONES REALIZADAS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PQRS-D .....	24
10.	ASPECTOS POR FORTALECER Y RECOMENDACIONES .....	24

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe tiene como objetivo cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 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 julio al 31 de diciembre 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 el cumplimiento de los criterios de atención de las PQRS-D recibidas durante el segundo semestre de la Vigencia 2021 en la ARN.

#### 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 aspectos por fortalecer que permitan optimizar la atención a los grupos de interés en torno a las PQRS-D.

#### 4. ALCANCE

El seguimiento se efectuó a las PQRS-D recibidas en la Entidad durante el segundo 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 y de los criterios de atención en el trámite se realizó en una muestra aleatoria establecida de las PQRS-D.

#### 5. GENERALIDADES

Los parámetros para la recepción, respuesta, cierre, seguimiento y control 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 V6) y en el Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07 V2).

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
<b>VIRTUAL</b>	Portal electrónico de la Agencia – formulario electrónico: <a href="http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx">http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx</a> Chat institucional, foros y redes sociales. E-mail de atención de PQRS-D: ( <a href="mailto:atencion@reincorporacion.gov.co">atencion@reincorporacion.gov.co</a> ), contratos: ( <a href="mailto:contratos@reincorporacion.gov.co">contratos@reincorporacion.gov.co</a> ), 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)
<b>PRESENCIAL</b>	<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: <a href="http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx">http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx</a>	Presencial	SIRR – SIGOB

CANAL	MEDIO	FORMA DE PRESENTACIÓN	SISTEMA DE INFORMACIÓN DONDE SE RADICA
<b>ESCRITO</b>	<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
<b>TELEFÓNICO</b>	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 las personas objeto de atención de la ARN.

## 6. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la Entidad a las PQRS-D durante el segundo 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, en primer lugar, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de las PQRS-D según la tipología, el canal de comunicación, la Sede donde se radicaron, así como, la comparación con el semestre anterior.

En segundo lugar, se determinó una muestra de cada una de las variables objeto de estudio (PQRS-D), para su posterior análisis en donde se evaluó el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad para la recepción, respuesta de acuerdo con los criterios de: oportunidad, resolución de fondo, pertinencia y claridad; cierre, seguimiento y evaluación.

En tercer lugar, se realizó seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora del informe de PQRS-D del primer semestre de 2021.

Por último, de acuerdo con los resultados obtenidos se presentan los aspectos por fortalecer identificados con sus respectivas recomendaciones que se deben tener en cuenta en la atención de las PQRS-D durante la vigencia 2022.

### 7. ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS-D

Según la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2021, fueron radicados en total 7.805 requerimientos en la Agencia distribuidos en peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Del total de PQRS-D, 5.757 se gestionaron por SIGOB y 2.048 se tramitaron por SIRR.

APLICATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIGOB	5.757	74%
SIRR	2.048	26%
<b>TOTAL</b>	<b>7.805</b>	<b>100%</b>

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

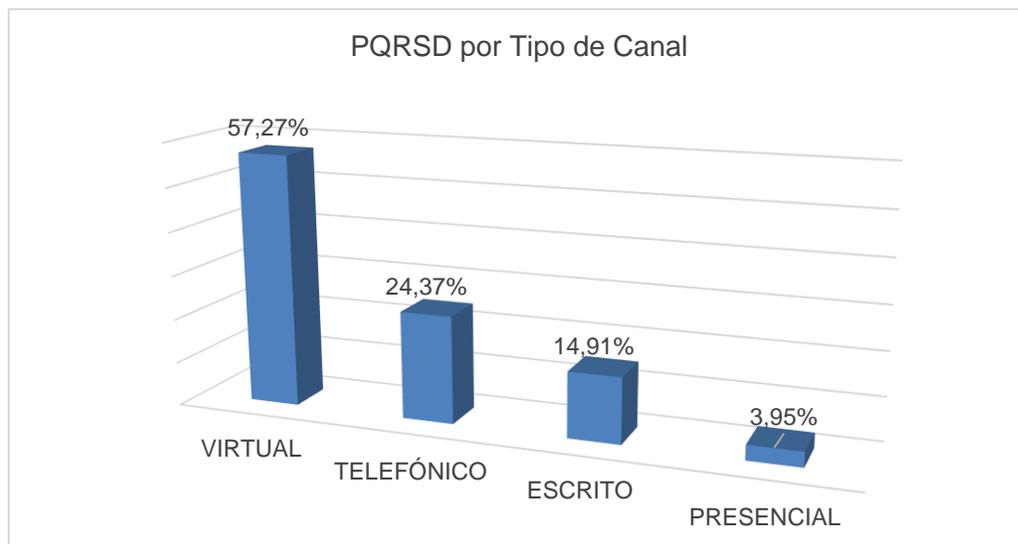
Las PQRS-D presentadas por tipología durante el periodo evaluado se efectuaron de la siguiente manera:

- Peticiones: 99,60% (7.774)
- Reclamos: 0,17% (13)
- Quejas: 0,14% (11)
- Denuncias: 0,09% (7).

#### 7.2. 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 57,27% (4.470), seguido por el Telefónico con el 24,37% (1.902), el Escrito con el 14,91% (1.164), y por último el Presencial con el 3,95% (269). 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 segundo 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 7.805 PQRS-D recibidas en la ARN, el 47% (3.706) 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	N° PQRS-D	PORCENTAJE
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1.814	49%
Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	570	15%
Grupo de Acceso y Permanencia	268	8%
Grupo de Normativa y Conceptos	267	7%
Subdirección Territorial	218	6%
Oficina Asesora Jurídica	152	4%
Grupo de Gestión Contractual	70	3%
Secretaría General	66	2%
Oficina Asesora de Planeación	55	2%
Dirección General	29	2%
Subdirección Administrativa	24	2%
Grupo de Análisis del Proceso de Reintegración	24	2%

DEPENDENCIA	N° PQRS-D	PORCENTAJE
Grupo de Talento Humano	23	2%
Grupo de Asuntos Contenciosos	23	2%
Grupo de Atención al Ciudadano	18	1%
Grupo de Administración del Talento Humano	16	1%
Grupo de Pagaduría	16	1%
Grupo de Administración de Salarios y Prestaciones	11	1%
Dirección Programática de Reintegración	8	0,21%
Oficina de Tecnologías de la Información	8	0,21%
Grupo de Desarrollo del Talento Humano	7	0,19%
Grupo de Corresponsabilidad	4	0,11%
Grupo de Contabilidad	3	0,10%
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0,10%
Grupo de Control Interno de Gestión	2	0,07%
Grupo de Gestión Administrativa	2	0,07%
Grupo de Gestión Documental	1	0,03%
Grupo de Sistemas de la Información	1	0,03%
Subdirección Financiera	1	0,03%
Comité Comisión Personal	1	0,03%
<b>Total, Sede Central</b>	<b>3.706</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos PQRS-D segundo 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 7.805 PQRS-D radicadas a la Entidad en el segundo semestre de la Vigencia 2021, el 53% (4.099) fueron para los Grupos Territoriales. El Grupo Territorial con más requerimientos fue el de ARN Antioquia Choco con el 12%; continua el ARN Meta y Orinoquia con el 9%; y, luego, el ARN Sucre - Bolívar - Córdoba con el 9%, tal como se evidencia a continuación:

GRUPO TERRITORIAL	N° PQRS-D	PORCENTAJE
ARN Antioquia Choco	488	12%
ARN Meta y Orinoquia	374	9%
ARN Sucre - Bolívar - Córdoba	353	9%
ARN Santander - Magdalena Medio	313	8%
ARN Tolima	233	6%
ARN Bogotá	210	5%
ARN Nariño	206	5%
ARN Cauca	201	5%
ARN Eje Cafetero	194	5%
ARN Valle del Cauca	182	4%
ARN Cundinamarca - Boyacá - Casanare	182	4%
ARN Atlántico - Magdalena	178	4%
ARN Norte de Santander	168	4%

GRUPO TERRITORIAL	N° PQRS-D	PORCENTAJE
ARN Cesar - La Guajira	156	4%
ARN Putumayo	155	4%
ARN Huila	155	4%
ARN Caquetá	136	3%
ARN Urabá	113	3%
ARN Arauca	63	2%
Agencia para la Reincorporación y Normalización*	24	1%
ARN Acuerdos de Paz*	14	1%
<b>Total, Grupos Territoriales</b>	<b>4.099</b>	<b>100%</b>
<b>Nota:</b> las dependencias "Acuerdos de paz" y Agencia para la Reincorporación y Normalización* que están en el SIRR pertenecen a peticiones que aún no tienen GT asignado.		

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

### 7.6. Estado de la respuesta a las PQRS-D

Durante el segundo semestre de la Vigencia 2021, de las 7.805 PQRS-D radicadas en la Entidad según reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2021, el estado de las peticiones es:

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPORTUNO	7.789	99,80%
EXTEMPORANEO	16	0,20%
<b>Total general</b>	<b>7.805</b>	<b>100%</b>

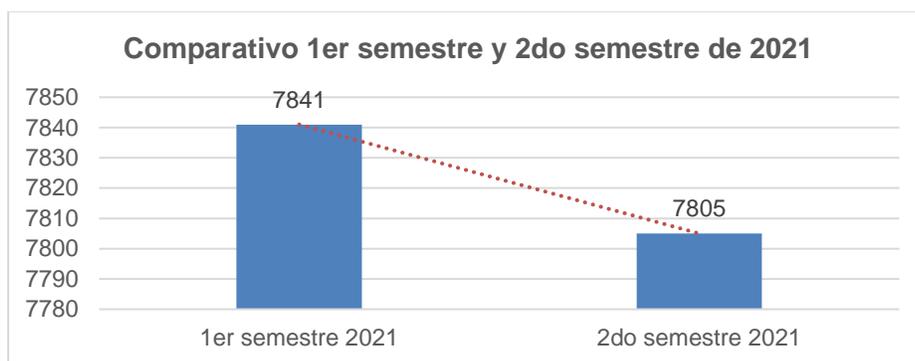
Fuente: Base de datos PQRS-D segundo semestre 2021 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

La ARN, con el fin de alcanzar la meta sectorial propuesta de atención con oportunidad del 100% en las PQRS-D, ejecutó y realizó seguimiento durante el segundo semestre de la Vigencia 2021 a las acciones establecidas para reducir el Riesgo de incumplimiento a los términos de ley en las PQRS-D asignadas a los Grupos Territoriales y dependencias del Nivel Central permitiendo de esta manera identificar la materialización del riesgo y las causas que la generaron, junto con, la formulación de planes de mejoramiento por parte de las dependencias y grupos territoriales responsable de la atención de estas PQRS-D.

Igualmente, para la vigencia 2022 el riesgo de incumplimiento a los términos de ley en las PQRS-D se ajustó fortaleciendo los controles y las opciones de manejo para reducirlo.

### 7.7. Comparativo segundo semestre 2020 y primer semestre vigencia 2021

El número de requerimientos radicados en la Entidad para el segundo semestre de la Vigencia 2021 disminuyó en un 0.46% (de 7.841 a 7.805) con respecto al semestre anterior.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión

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

Con el fin de evaluar la atención dada por la ARN a las PQRS-D radicadas por los grupos de interés desde el 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, se seleccionó una muestra aleatoria de las PQRS-D, para un total de 238 registros, como se detalla a continuación:

TIPOLOGÍAS	CANTIDAD	MUESTRA	% MUESTRA
PETICIÓN	7.774	207	3%
RECLAMO	13	13	100%
QUEJA	11	11	100%
DENUNCIA	7	7	100%
<b>Total general</b>	<b>7.805</b>	<b>238</b>	<b>3%</b>

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 lineamientos establecidos para la etapa de recepción, respuesta, cierre, seguimiento y evaluación del sistema de las PQRS-D como se describe en los siguientes sub numerales junto con los resultados obtenidos.

## **8.1 Resultados frente a la etapa de Recepción de las PQRS-D**

Para la etapa de recepción se evaluó el diligenciamiento de los datos básicos de las PQRS-D en los sistemas de información respectivos (SIRR – SIGOB) junto con el registro de las PQRS-D en el Sistema de Correspondencia SIGOB de acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; V-6) y el Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; V-2), así:

### **8.1.1 Diligenciamiento datos básicos de las PQRS-D**

Para las 238 PQRS-D seleccionadas en la muestra, se verificó el diligenciamiento de los datos básicos en los Sistemas de Información respectivos (SIRR – SIGOB) conforme lo establecido en el numeral 6.1 “Recepción de PQRS-D por cada Canal de Atención” del Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; V-6) y, en la Actividad No. 1 “Recepcionar y radicar comunicaciones oficiales” del Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; V-2), junto con, lo establecido en el Instructivo para Usuario SIGOB (Código: GD-I-05 V-1) y el Manual de Usuario Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación – SIRR, Modulo PQRS-D.

Resultado de la verificación se evidenció que el 20% (48 registros) de la muestra seleccionada (238 registros) cumple con el diligenciamiento de la totalidad de los datos básicos y el 80% (190 registros) no diligenciaron correctamente por lo menos un dato básico en los sistemas de información respectivos (SIGOB – SIRR).

Del 80% (190 registros) de las PQRS-D con datos básicos no diligenciados correctamente, el 63% (119 registros) de los casos se identificaron en los puntos de radicación de los Grupos Territoriales y el 37% (71 registros) en el punto de radicación del Nivel Central. Así mismo, se evidenció que el 91% (173 de los registros) corresponden a PQRS-D registrada en SIGOB y el 9% (17 registros) de las PQRS-D se registraron en SIRR.

### 8.1.2 Registro de las PQRS-D en el Sistema de Correspondencia SIGOB

De la muestra seleccionada de 238 PQRS-D, 179 fueron registradas en el Sistema de Correspondencia SIGOB, sobre las cuales se identificó que el 69% (124 registros) se registraron cumpliendo con lo establecido en la Actividad No. 1 “Recepcionar y radicar comunicaciones oficiales” del Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; V-2). Sin embargo, para el 30% (54 registros) de las PQRS-D se evidenció incumplimiento a lo establecido para esta actividad No. 1, dado que se realizó un registro inoportuno de las PQRS-D en el Sistema de Información por no realizarse el día en que la Entidad las recibió dentro del horario de atención, sino que, se realizó posteriormente; sobre los cuales el 74% de los casos se identificaron en los puntos de radicación de los Grupos Territoriales y el 26% en el punto de radicación del Nivel Central.

### 8.2 Resultados frente a la etapa de respuesta de las PQRS-D

Para las 238 PQRS-D seleccionadas en la muestra, se evaluó el cumplimiento de los criterios de Oportunidad, Claridad, Resolución de Fondo y Pertinencia de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3 Criterios para la Atención de PQRS-D del Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; V-6), obteniendo un porcentaje promedio de cumplimiento en los cuatro criterios establecidos del 93%, como se detalla a continuación:

Tipología	No. Registros Muestra	Oportunidad	Claridad	Resolución de Fondo	Pertinencia
Petición	207	84%	99%	85%	85%
Queja	11	100%	100%	70%	80%
Reclamo	13	100%	100%	100%	100%
Denuncia	7	80%	100%	100%	100%
<b>Total/ Promedio</b>	<b>238</b>	<b>91%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>91%</b>

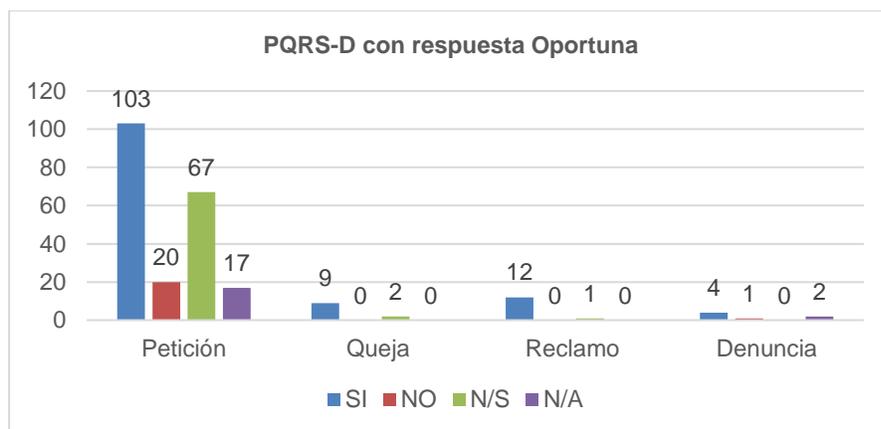
Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.

A continuación, se detalla el resultado del análisis de la muestra por cada criterio de evaluación, así:

### 8.2.1 Oportunidad

OPORTUNIDAD						
Tipología	SI	NO	N/S	N/A	Total Muestra	% CUMPLIMIENTO
Petición	103	20	67	17	207	84%
Queja	9	0	2	0	11	100%
Reclamo	12	0	1	0	13	100%
Denuncia	4	1	0	2	7	80%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>21</b>	<b>70</b>	<b>19</b>	<b>238</b>	<b>91%</b>

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.

Una vez verificada la información registrada en los Sistemas de Información SIRR y SIGOB se verificó que de los 238 registros de la muestra el 63% (149 registros) contaban con la información sobre la fecha de recepción y fecha de certificado de envío o de terminación de gestión, estableciendo a su vez que el 86% (128 registros) de estas PQRS-D fueron atendidas cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por ley; caso contrario para el 14% (21 registros) de las PQRS-D en donde se evidenció que la respuesta se brindó fuera de los términos legales.

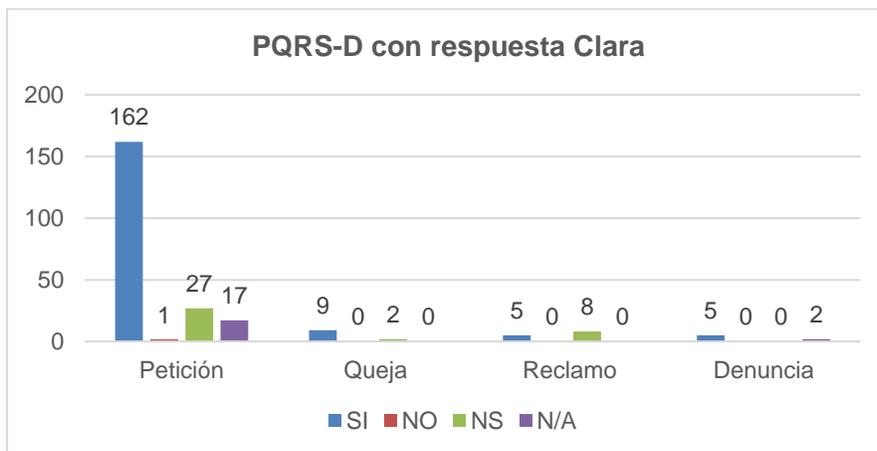
De los 238 registros verificados el 29% (70 registros) de las PQRS-D relacionadas en la tabla anterior como N/S, no cuentan con el comprobante de envío y entrega cargado en el Sistema de Correspondencia SIGOB, así como, el registro de la información necesaria para establecer la fecha de respuesta en SIRR, lo que impidió establecer si las respuestas a las PQRS-D fueron enviadas y entregadas dentro de los términos legales.

Por otra parte, el 8% (19 registros), relacionados en la tabla como N/A, corresponden a las comunicaciones que se establecieron como informativas y no generaban una respuesta desde los sistemas de información SIGOB y SIRR.

### 8.2.2 Claridad

Claridad						
Tipología	SI	NO	N/S	N/A	Total Muestra	% CUMPLIMIENTO
<b>Petición</b>	162	1	27	17	207	<b>99%</b>
<b>Queja</b>	9	0	2	0	11	<b>100%</b>
<b>Reclamo</b>	5	0	8	0	13	<b>100%</b>
<b>Denuncia</b>	5	0	0	2	7	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>19</b>	<b>238</b>	<b>99%</b>

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.

Una vez verificada la información registrada en los Sistemas de Información SIRR y SIGOB se verificó que de los 238 registros de la muestra el 76% (182 registros) contaban con la información sobre la respuesta dada a las PQRS-D, estableciendo a su vez que el 99% (181 registros) de las respuestas a estas PQRS-D fueron dadas con claridad, es decir en un lenguaje claro de entendimiento para el peticionario; caso contrario para el 1% (1 registro) de las respuestas dadas a estas PQRS-D en donde se evidenció que no fueron claras.

Para el caso de la PQRS-D con respuesta sin claridad, se estableció que la información suministrada por el Grupo Territorial en la respuesta de la PQRS-D no fue precisa y puede generar confusión al peticionario.

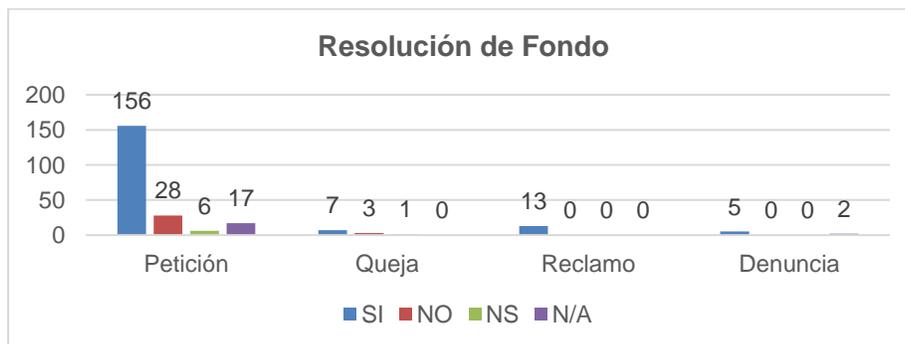
Por otra parte, frente a la muestra seleccionada el 16% (37 registros), relacionados en la tabla anterior como N/S, corresponden a 33 PQRS-D que fueron atendidas de formal verbal y registrada la gestión en el Sistema de Información SIRR motivo por el cual no se evaluó este criterio para estas PQRS-D. Por otro lado, para tres (3) de las PQRS-D no se cargó en el Sistema de Información la respuesta con la cual se atendió la PQRS-D y, para una (1) de las PQRS-D no se registró en el Sistema de Información SIRR la petición verbal realizada, motivo por el cual no se tuvo la información necesaria para determinar la claridad de la respuesta.

Por otra parte, el 8% (19 registros) de la muestra seleccionada, relacionados en la tabla como N/A, corresponden a las comunicaciones que se establecieron como informativas y no generaban una respuesta desde los sistemas de información SIGOB y SIRR.

### 8.2.3 Resolución de fondo

Resolución de Fondo						
Tipología	SI	NO	N/S	N/A	Total Muestra	% CUMPLIMIENTO
<b>Petición</b>	156	28	6	17	<b>207</b>	<b>85%</b>
<b>Queja</b>	7	3	1	0	<b>11</b>	<b>70%</b>
<b>Reclamo</b>	13	0	0	0	<b>13</b>	<b>100%</b>
<b>Denuncia</b>	5	0	0	2	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>31</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>238</b>	<b>85%</b>

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.

Una vez verificada la información registrada en los Sistemas de Información SIRR y SIGOB se verificó que de los 238 registros de la muestra el 89% (212 registros) contaban con la información sobre la respuesta dada a las PQRS-D, estableciendo a su vez que el 85% (181 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D fueron atendidas con resolución de fondo, es decir precisa y concreta; caso contrario para el 15% (31 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D en donde se evidenció que no fueron resueltas de fondo.

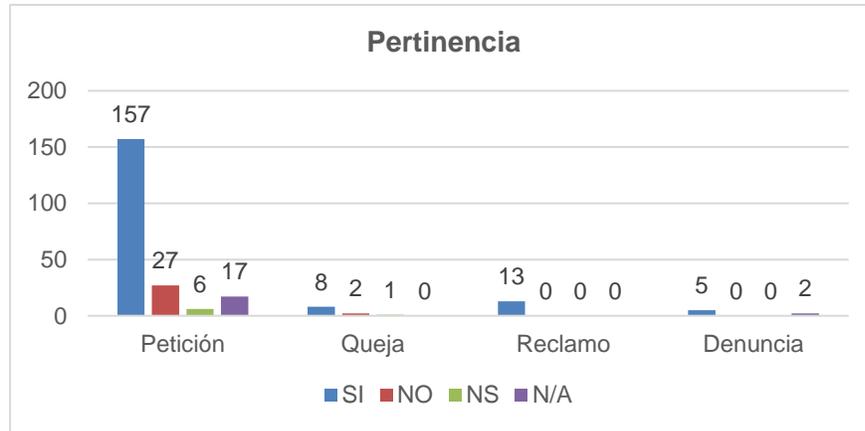
Por otra parte, para el 3% (7 registros) de la muestra seleccionada, relacionados en la tabla anterior como N/S, no se pudo establecer si la respuesta se dio de fondo por presentarse la siguientes particularidades: a) en tres (3) PQRS-D no se cargó en el Sistema de Información SIRR y SIGOB la respuesta con la cual se atendió la PQRS-D; b) en dos (2) de las PQRS-D no se registró en el Sistema de Información SIRR y SIGOB la petición realizada, motivo por el cual no se tuvo la información necesaria para determinar si se dio respuesta precisa y concreta; c) en una (1) PQRS-D no se registró en SIGOB los anexos que dan respuesta a la petición y d) en una (1) PQRS-D registrada en SIRR la descripción de la respuesta dada no permite establecer si efectivamente se dio respuesta de fondo.

Por otra parte, el 8% (19 registros) de la muestra seleccionada, relacionados en la tabla como N/A, corresponden a las comunicaciones que se establecieron como informativas y no generaban una respuesta desde los sistemas de información SIGOB y SIRR.

#### 8.2.4 Pertinencia

Pertinencia						
Tipología	SI	NO	N/S	N/A	Total Muestra	% CUMPLIMIENTO
<b>Petición</b>	157	27	6	17	207	<b>85%</b>
<b>Queja</b>	8	2	1	0	11	<b>80%</b>
<b>Reclamo</b>	13	0	0	0	13	<b>100%</b>
<b>Denuncia</b>	5	0	0	2	7	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>238</b>	<b>86%</b>

Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.



Fuente: Análisis Grupo de Control Interno de Gestión.

Una vez verificada la información registrada en los Sistemas de Información SIRR y SIGOB se verificó que de los 238 registros de la muestra el 89% (212 registros) contaban con la información sobre la respuesta dada a las PQRS-D, estableciendo a su vez que el 86% (183 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D fueron atendidas con pertinencia, es decir congruente con lo solicitado; caso contrario para el 14% (29 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D en donde se evidenció que no fueron resueltas con pertinencia.

En lo que respecta a las PQRS-D identificadas en la tabla anterior como N/A y N/S corresponden a lo descrito en el aporte de Resolución de Fondo.

### 8.3 Resultados frente a la etapa de Cierre de las PQRS-D

Para la etapa de cierre se evaluó el registro del cierre de la PQRS-D, junto con, el cargue del comprobante de envío y entrega en el sistema de información correspondiente (SIGOG - SIRR) de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.4 CIERRE DE LAS PQRS-D del Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; V-6) y en las actividades No. 10 “Tramitar la finalización de las comunicaciones” y No. 16 “Realizar el envío de la comunicación oficial” del Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; V-2), junto con, lo establecido en el Instructivo para Usuario SIGOB (Código: GD-I-05 V-1) y el Manual de Usuario Sistema de Información para la Reintegración y Reincorporación – SIRR, Modulo PQRS-D.

Resultado de la verificación, se pudo evidenciar que:

- De la muestra seleccionada (238 PQRS-D), se evidenció que para el 82% (195 registros) de las PQRS-D se registró en SIGOB un “Resultado” de la Gestión y, en SIRR un “Tipo de Solución” y “Estado de Caso” acorde con el cierre de la gestión; caso contrario, con el 18% (43 registros) de las PQRS-D en donde no estuvo acorde con lo descrito en la respuesta a la PQRS-D.
- Para el caso de 169 PQRS-D que fueron atendidas y finalizada su gestión en los sistemas de información, que corresponden al 71% de la muestra seleccionada, se evidenció que el 54% (92 registros) de estas PQRS-D, contaban con su respectivo comprobante de envío y entrega y, en el 46% (77 registros) de estas PQRS-D se finalizó su gestión en el sistema de información correspondiente sin el cargue del respectivo comprobante de envío y entrega.
- De las 77 PQRS-D en las cuales se cerró la gestión en el Sistema de Información correspondiente sin el cargue del comprobante de envío y entrega, se observó que el 88% (68 registros) corresponden a PQRS-D de los Grupos Territoriales y el 12% (9 registros) a PQRS-D de las dependencias del nivel central.

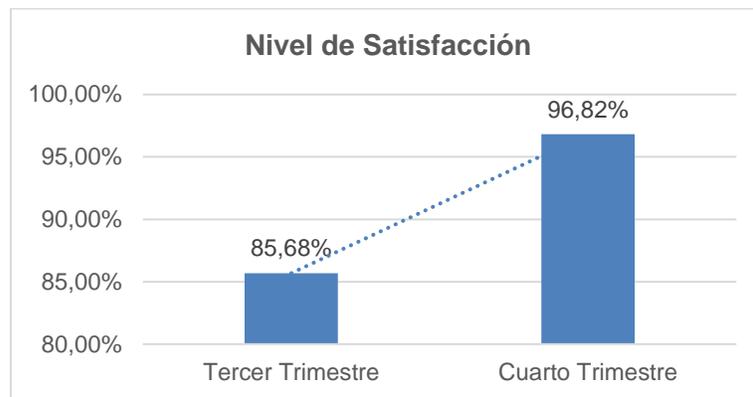
#### **8.4 Resultados frente a la etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D**

Para la etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D, por una parte, se analizó el resultado de la encuesta de pertinencia que realiza la Agencia de forma trimestral y, por otra parte se revisó y evaluó la integridad de la información reportada en el informe semestral de PQRS-D con corte al 31 de diciembre de 2021, elementos que proveen información a la Agencia sobre el comportamiento en la atención de la PQRS-D.

##### **8.4.1 Encuesta de Pertinencia Trimestral**

La Agencia a través de una Encuesta Trimestral de Pertinencia, dirigida a la población objeto de atención, determina la percepción y satisfacción sobre la oportunidad y pertinencia de la respuesta dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), las cuales son registradas en el Sistema de Información SIRR. Con los resultados de esta encuesta se realiza su retroalimentación para la toma de

decisiones que contribuyen a la mejora continua. A continuación se describen los resultados obtenidos:



Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano - Reporte Nivel de Satisfacción de la Pertinencia sobre la Respuesta dada a las PQRS-D.

De acuerdo con lo anterior, se analizaron los resultados obtenidos para el tercer trimestre (1 de julio al 30 de septiembre) y cuarto trimestre de 2021 (1 de octubre al 31 de diciembre). La encuesta esta conformada por cuatro preguntas tendientes a establecer el cumplimiento del criterio de oportunidad, claridad, resolución de fondo y pertinencia de la respuesta a las PQRS-D, para lo cual se analizaron los casos en que la respuesta fue negativa estableciendo las siguientes conclusiones:

- a) Frente a la pregunta sobre el término de respuesta, el 11,47% de encuestados para el tercer trimestre y el 1,6% de los encuestados para el cuarto trimestre, reportaron que su petición no fue resuelta en los términos de ley. Sin embargo, al revisar esta muestra se encuentra que las PQRS-D instauradas por estas personas se resolvieron en los términos de legales. Lo anterior, de acuerdo a la información que se encuentra registrada en el Sistema de Información para la Reintegración y la Reincorporación – SIRR. Por lo que esta pregunta muestra la percepción de la persona y no un dato objetivo frente al cumplimiento de los términos de respuesta.
- b) Frente a la pregunta sobre la claridad de la respuesta y el lenguaje sencillo, el 12,27% de los encuestados para el tercer trimestre (1 fue resuelta por el canal presencial, 23 por el canal telefónico y 2 por el canal virtual) y el 2,87% de los encuestados para el cuarto trimestre (6 fueron resuelta por el canal telefónico y 1 por el canal virtual), indicaron que la respuesta a su PQRS-D no fue clara y en un lenguaje sencillo. Dado que este criterio no fue evaluado para efectos de

este informe en la muestra seleccionada para los casos en que la PQRS-D fue presentada y atendida de forma verbal, estos resultados permiten evidenciar la importancia de que durante la atención se corrobore que el peticionario comprende lo informado y se registre lo manifestado en SIRR para tener evidencia que se dio respuesta con claridad y lenguaje sencillo.

- c) Frente a la pregunta sobre si la respuesta tenía argumentos, el 21,13% de los encuestados para el tercer trimestre y el 4,92% de los encuestados para el cuarto trimestre, indicaron que la respuesta no tuvo argumentos. Sin embargo, de acuerdo con la información cargada en SIRR, se observó que únicamente en 10 PQRS-D de las 57 PQRS-D revisadas efectivamente la respuesta no tuvo argumento, así como, 2 PQRS-D no anexaron el comprobante de envío del documento solicitado. En las 45 PQRS-D restantes se constató que si se había dado respuesta de fondo. Por lo que esta pregunta muestra la percepción de la persona y no un dato objetivo frente al cumplimiento de los términos de respuesta, así mismo se recomienda que los casos no sean cerrados si no se da respuesta, ya que como se evidencia no fue eficaz.
- d) Frente a la pregunta sobre la pertinencia de la respuesta, el 12,68% de los encuestados para el tercer trimestre y el 3,28% de los encuestados para el cuarto trimestre, indicaron en la encuesta que no se resolvió su petición de acuerdo a lo solicitado. Sin embargo, de acuerdo con la información cargada en SIRR, se observó que únicamente en 2 PQRS-D de las 36 PQRS-D revisadas efectivamente la respuesta no fue pertinente y las demás 34 PQRS-D si tuvieron una respuesta pertinente.

#### **8.4.2 Informe Semestral de PQRS-D**

Las acciones de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D que lleva a cabo la Agencia se relacionan con la generación y análisis de reportes de la información registrada en el sistema de correspondencia de la entidad y en el sistema de información para la reintegración y la reincorporación SIRR, en donde se articula la gestión de las dependencias del Nivel Central como el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental.

Resultado de las auditorías internas realizadas por el Grupo de Control Interno de Gestión en la vigencia 2021, se estableció una No Conformidad Transversal comunicada en los informes de auditoría AUD-2113 y AUD-2117 a través de la cual se evidenció:

Los reportes de PQRS-D del primer y segundo trimestre, generados por el Sistema de Correspondencia de la Entidad - SIGOB y analizados por el Grupo de Atención al Ciudadano, no contienen la totalidad de PQRS-D recibidas y gestionadas durante el primer semestre de 2021, dado que en la revisión de PQRS-D del proceso de Direccionamiento Estratégico, se dejaron de reportar 9 PQRS-D, afectando la integridad de la información reportada y analizada para realizar el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D en la ARN.

Por lo anterior, se validó la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano a través del Informe Semestral de PQRS-D con corte al 31 de diciembre de 2021 con un reporte generado desde el Sistema de Correspondencia SIGOB por el Grupo de Gestión Documental de rango de fechas del 01 de julio de 2021 hasta el 30 de enero de 2022, evidenciando las siguientes situaciones:

- El análisis realizado a través del Informe Semestral de PQRS-D da cuenta del comportamiento de las PQRS-D que cuentan con terminación o fueron gestionadas dentro del período reportado, sin embargo, en el informe no se realiza esta aclaración si no que hacen referencia el número de PQRS-D que ingresaron a la Agencia.
- Se encontraron diferencias en las dos bases de datos suministradas, por una parte, por el Grupo de Atención al Ciudadano y, por otra, por el Grupo de Gestión Documental, que corresponden a 107 registros con códigos EXT identificados en la base de datos reportada por el Grupo de Gestión Documental que no fueron encontrados en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y no fueron tenidos en cuenta en el análisis realizado para el informe de PQRS-D segundo semestre 2021 con fecha del 14 de enero de 2022. Es de aclarar que estos 107 registros corresponden a PQRS-D que se registraron y gestionaron en SIGOB durante el segundo semestre de 2021.
- Frente a lo anterior, el Grupo de Atención al Ciudadano manifestó mediante correo electrónico del 01 de abril de 2021 que “para realizar el respectivo informe, se trabajó con base a la información de los reportes trimestrales suministrada por el grupo de gestión documental, los cuales al revisar efectivamente no contienen los 107 casos identificados por el profesional del Grupo de gestión interno.”

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

Tanto el Grupo de Atención al Ciudadano como el Grupo de Gestión Documental, durante el segundo semestre de 2021, continuaron 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. Así mismo, se programaron las sensibilizaciones para ejecutar durante la vigencia 2022.

Frente al comportamiento de la Gestión de las PQRSD observado en el segundo semestre de 2021, el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental en el primer trimestre de 2022 revisaron, analizaron y ajustaron los riesgos asociados a la atención de las PQRSD lo que permitió mejorar el diseño de los controles y fortalecer el plan de acción para mitigar y reducir la materialización del riesgo durante la vigencia 2022.

El Grupo de Atención al Ciudadano con el apoyo de las demás dependencias competentes se encuentran actualizando el Manual del Sistema PQRS-D.

Por su parte, el Grupo de Gestión Documental actualizó el Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales con código GD-P-07 V-3 con fecha del 02 de marzo de 2022.

**10. ASPECTOS POR FORTALECER Y RECOMENDACIONES**

Aspecto por Fortalecer	Recomendaciones
<p>El 80% (190 registros) de las PQRSD de la muestra seleccionada (238 registros) no diligenciaron correctamente por lo menos un dato básico en los sistemas de información respectivos (SIGOB – SIRR).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y ajustar la definición de los criterios que se deben tener en cuenta para el registro de los datos básicos en los Sistemas de Información respectivos.</li> <li>• Sensibilizar a los técnicos del Grupo de Gestión Documental para resolver inquietudes y orientar el adecuado registro.</li> <li>• Aclarar y sensibilizar con los técnicos del Grupo de Gestión Documental la aplicación de lo establecido en el Artículo 30. Peticiones entre autoridades de la Ley 1755 de 2015, así como, de los demás tipos de petición establecidos en el Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones .</li> </ul>

Aspecto por Fortalecer	Recomendaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar al personal del CallCenter sobre los datos que debe contener las peticiones verbales.</li> </ul>
<p>En el 30% (54 registros) de las PQRS-D de la muestra seleccionada (238 registros), se evidenció incumplimiento a lo establecido en la actividad No. 1 del Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; V-2), dado que se realizó un registro inoportuno de las PQRS-D en el Sistema de Gestión de Correspondencia por no realizarse el día en que la Entidad las recibió dentro del horario de atención, sino que, se realizó posteriormente.</p>	<p>De acuerdo con el ajuste realizado en los controles y plan de acción del riesgo "Posibilidad de inoportunidad en la radicación de las comunicaciones Oficiales, en los tiempos establecido", realizar monitoreo y análisis de la efectividad de estos.</p>
<p>En el 14% (21 registros) de las PQRS-D de 149 PQRS-D que contaban con la información sobre la fecha de recepción y fecha de certificado de envío o de terminación de gestión en donde se evidenció que la respuesta se brindó fuera de los términos legales.</p>	<p>Analizar las particularidades identificadas en las 21 PQRS-D para la identificación de las causas que generan estas situaciones que pueden ser mitigadas con acciones de mejora.</p>
<p>Para el 15% (31 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D de 212 registros que contaban con la información sobre la respuesta dada a las PQRS-D se evidenció que no fueron resueltas de fondo.</p>	<p>Sensibilizar al Empleado público y/o contratista responsable de las comunicaciones de la dependencia sobre el cumplimiento de los dispuesto en el Artículo 21. Funcionario sin competencia de la Ley 1755 de 2015 y, la importancia de verificar que se dé respuesta a todos los puntos requeridos en las PQRS-D.</p>
<p>Para el 14% (29 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D de 212 registros que contaban con la información sobre la respuesta dada a las PQRS-D se evidenció que no fueron resueltas con pertinencia.</p>	<p>En relación con las peticiones sobre desembolsos registradas en SIRR se solicita analizar los casos reportados para que se tengan en cuenta en la ejecución de las acciones establecidas en el plan de mejora PM21-0004, que están dirigidas a mitigar las causas de lo identificado en estos casos.</p> <p>Promover al interior de las dependencias que se realice análisis de las particularidades identificadas las causas que generan estas situaciones que pueden ser mitigadas con acciones de mejora.</p>
<p>De la muestra seleccionada (238 PQRS-D), se evidenció en el 18% (43 registros) de las PQRS-D se registró en SIGOB un "Resultado" de la Gestión y, en SIRR un "Tipo de Solución" y "Estado de Caso" en donde no estuvo acorde con lo descrito en la respuesta a la PQRS-D.</p>	<p>Revisar, aclarar y sensibilizar sobre los diferentes resultados de gestión, tipo de solución y estado de casos establecidos en los Sistemas de Información respectivos, para que estén de acuerdo con los descrito en la respuesta de PQRS-D.</p>

Aspecto por Fortalecer	Recomendaciones
Para el caso de 169 PQRS-D que fueron atendidas y finalizada su gestión en los sistemas de información, que corresponden al 71% de la muestra seleccionada, se evidenció que en el 46% (77 registros) de estas PQRS-D se finalizó su gestión en el sistema de información correspondiente sin el cargue del respectivo comprobante de envío y entrega.	Revisar los controles existentes y analizar su efectividad para asegurar el cargue del comprobante de envío y entrega de las respuestas a las PQRS-D.
El análisis realizado a través del Informe Semestral de PQRS-D da cuenta del comportamiento de las PQRS-D que cuentan con terminación o fueron gestionadas dentro del período reportado, sin embargo, en el informe no se realiza esta aclaración si no que hacen referencia el número de PQRS-D que ingresaron a la Agencia.	Documentar en el Instructivo para Seguimiento Periódico a PQRS-D (AC-I-12), los criterios de fechas de corte para la generación de los diferentes reportes e informes de acuerdo con la periodicidad definida.  En los informes aclarar las fechas de corte tenidas en cuenta para el análisis a presentar.
Se encontraron diferencias en las dos bases de datos suministradas, por una parte, por el Grupo de Atención al Ciudadano y, por otra, por el Grupo de Gestión Documental, que corresponden a 107 registros con códigos EXT identificados en la base de datos reportada por el Grupo de Gestión Documental que no fueron encontrados en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y no fueron tenidos en cuenta en el análisis realizado para el informe de PQRS-D segundo semestre 2021 con fecha del 14 de enero de 2022.	Analizar e identificar las causas que generan las diferencias en los reportes de PQRS-D que se generan para los diferentes informes establecidos.  Con base en el análisis y causas identificadas, realizar los ajustes respectivos en el Informe de PQRS-D segundo semestre 2021 con fecha del 14 de enero de 2022.  Establecer controles que permitan verificar la información generada en los reportes de las PQRS-D para las diferentes cortes, especialmente la generada desde el Sistema de Correspondencia SIGOB.

Anexo: Un (1) Archivo Excel Resultados Muestra PQRS-D

Elaboró: Derly Katherine Cubides Jaime – Profesional Especializado del Grupo de Control Interno de Gestión

Lilia Carolina Pinzon Penagos - Profesional Especializado del Grupo de Control Interno de Gestión

Diego Mauricio Novoa Torres - Profesional 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: abril 29 de 2021