



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 2022**

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 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 | Estado de la respuesta a las PQRS-D | 12 |
| 8. | SEGUIMIENTO ASPECTOS POR FORTALECER | 13 |
| 9. | VERIFICACIÓN SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS | 15 |
| 10. | RECOMENDACIONES..... | 18 |

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 01 de enero al 30 de junio de 2022 con el fin de: a) Realizar seguimiento el cumplimiento en la atención de acuerdo con las normas legales vigente; b) Presentar el avance en los aspectos por fortalecer definidos en informes anteriores; y, c) Formular 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 de 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”.
- Ley 2207 de 2022 “por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.
- 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”.
- Resolución 2726 del 21 de agosto de 2019, “Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia para la Reincorporación y Normalización y se dictan otras disposiciones”.
- Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D (Código: AC-M-01; Versión: V-7 de fecha 2022-07-05).
- Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales (Código: GD-P-07; Versión: V-3 de fecha 2022-03-02).

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

Realizar seguimiento a la atención de las PQRS-D recibidas durante el primer semestre de la Vigencia 2022 en la ARN.

3.2. Objetivos específicos

- Analizar el comportamiento de las PQRS-D radicadas en la ARN.
- Realizar seguimiento a los aspectos por fortalecer establecidos en Informe de PQRS-D correspondiente al segundo semestre de la Vigencia 2021.
- Verificar las solicitudes de modificación de términos realizadas a través del Portal de Autogestión “Aranda”.

- Presentar recomendaciones 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 y atendidas en la Entidad durante el primer semestre de la Vigencia 2022; para tal fin, se utilizó como base el reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano. Por su parte, la validación de las solicitudes de modificación de términos, se realizó con base a los casos registrados a través del Portal de Autogestión “Aranda” durante el primer semestre de la Vigencia 2022.

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 AC-M-01 V7 y en el Procedimiento Administración, Gestión y Tramite de Comunicaciones Oficiales GD-P-07. Durante el primer semestre de la Vigencia 2022 estos métodos de operación fueron actualizados fortaleciendo los lineamientos para la atención de las PQRS-D.

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 DE ATENCIÓN | MEDIO | FORMA DE PRESENTACIÓN | SISTEMA DE INFORMACIÓN DONDE SE RADICA |
|--|--|-----------------------|--|
| VIRTUAL  | Portal electrónico de la Agencia – formulario electrónico: https://pgrsd.aplicaciones.reincorporacion.gov.co/Home/IndeX 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 Grupos Territoriales ubicados en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad. <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 | Presencial | SIRR – SIGOB |

| CANAL DE ATENCIÓN | MEDIO | FORMA DE PRESENTACIÓN | SISTEMA DE INFORMACIÓN DONDE SE RADICA |
|--|--|-----------------------|--|
| | señaladas en el portal electrónico de la Entidad: http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sede.s.aspx Mecanismo de Atención que es "Pida su Cita". | | |
| 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 Teléfonos de las Sedes de la ARN | Verbal | SIRR - SIGOB |

Fuente: Manual del Sistema de PQRS-D (Código: AC-M-01 V7).

Los sistemas de información dispuestos para gestionar y controlar las PQRS-D son:

- a) 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,
- b) Herramienta SIRR a través de la cual se registra el ingreso y tratamiento dado a los requerimientos elevadas por las Personas Objeto de Atención ante la ARN.

En concordancia con lo establecido en la Ley 2207 de 2022 la ARN, mediante la Circular N° 016 de 2022, informa los lineamientos para el cumplimiento de la normatividad relacionada con la atención de PQRS-D misma que, entre otros temas, indica que los términos para emitir respuesta a las diferentes modalidades de petición serán, imperativamente, los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015 así como, también, da cuenta sobre las medidas disciplinarias y de cumplimiento aplicables en caso de falta a la normativa que regula la atención de PQRS-D.

6. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la Entidad a las PQRS-D durante el primer semestre de la Vigencia 2022, 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 y el estado de respuesta.

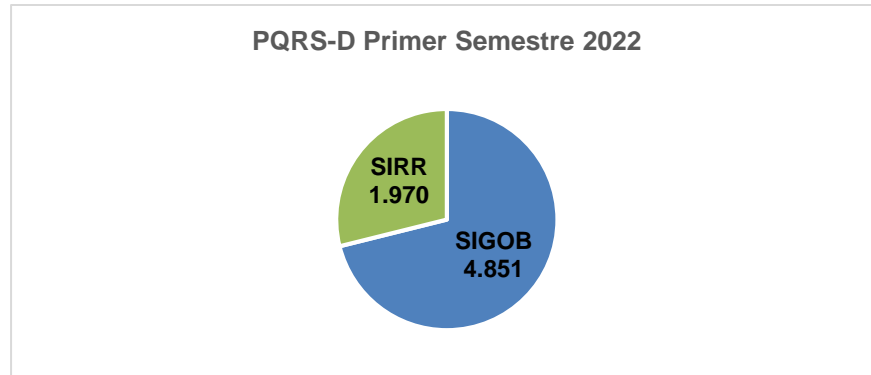
En segundo lugar, considerando que en el informe anterior correspondiente al segundo semestre de 2021 se realizó la evaluación al cumplimiento de los criterios de atención de las PQRS-D dando como resultado la identificación de unas aspectos por fortalecer, para efectos de este informe se realizó un seguimiento a las acciones formuladas y realizadas para atender y mejorar estos aspectos.

En tercer lugar, se realizó una evaluación a la Actividad de Control N° 5 “¿La comunicación requiere respuesta?” del Procedimiento Administración, Gestión y Tramite de Comunicaciones Oficiales GD-P-07, específicamente en lo relacionado con las solicitudes de modificación de términos realizadas a través del Portal de Autogestión “Aranda” para lo cual se evaluó una muestra de los casos registrados en este durante el primer semestre de la Vigencia 2022.

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

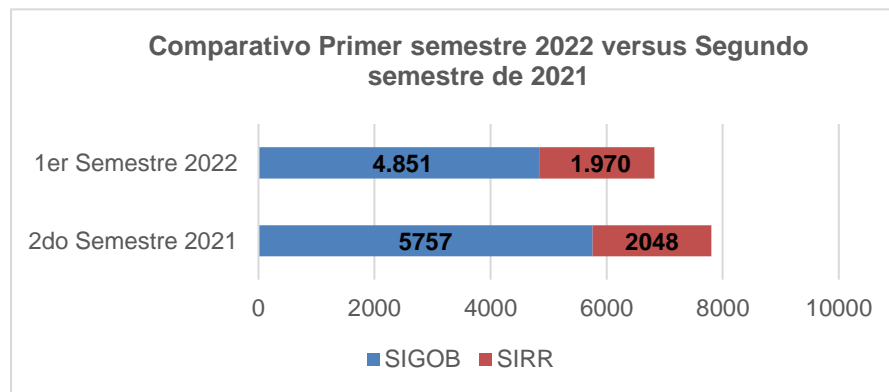
7. ANÁLISIS GENERAL BASE DE DATOS DE PQRS-D

De acuerdo con la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el primer semestre de la Vigencia 2022 fueron recibidos y atendidos 6.821 requerimientos en la ARN distribuidos en peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias. Del total de PQRS-D mencionado, 4.851 se gestionaron por SIGOB y 1.970 se tramitaron por SIRR.



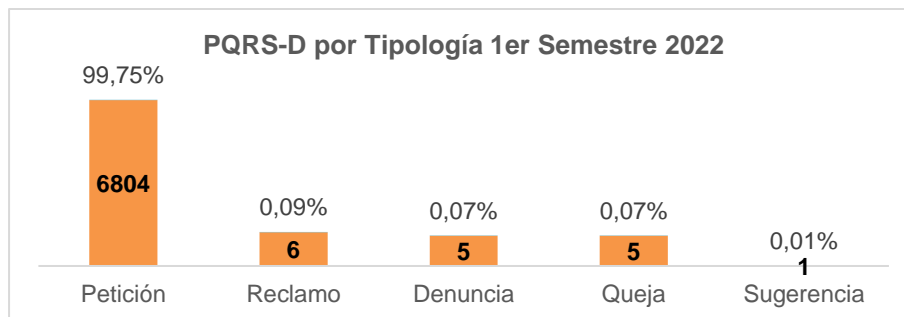
Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

En comparación con el semestre anterior, se presentó una disminución del 13% en las PQRS-D recibidas y atendidas, correspondiente a 6.821 PQRS-D recibidas en el primer semestre de 2022 en contraste a las 7.805 recibidas en el segundo semestre de 2021.



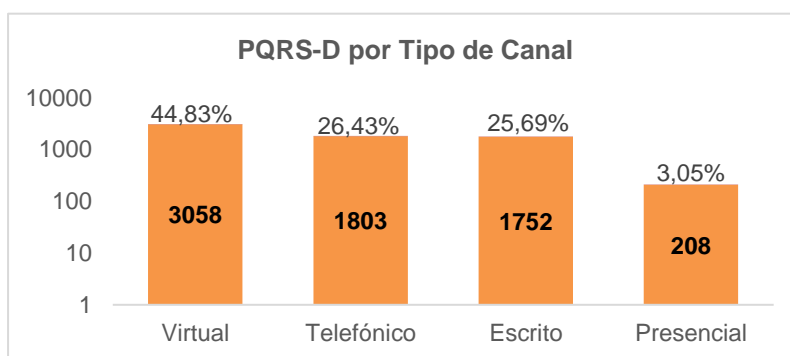
Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Con respecto a la **tipología** de las PQRS-D, durante el periodo objeto de revisión las Peticiones corresponden al 99,75% y las demás tipologías suman el 0,25%, como se detalla en el siguiente gráfico:



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

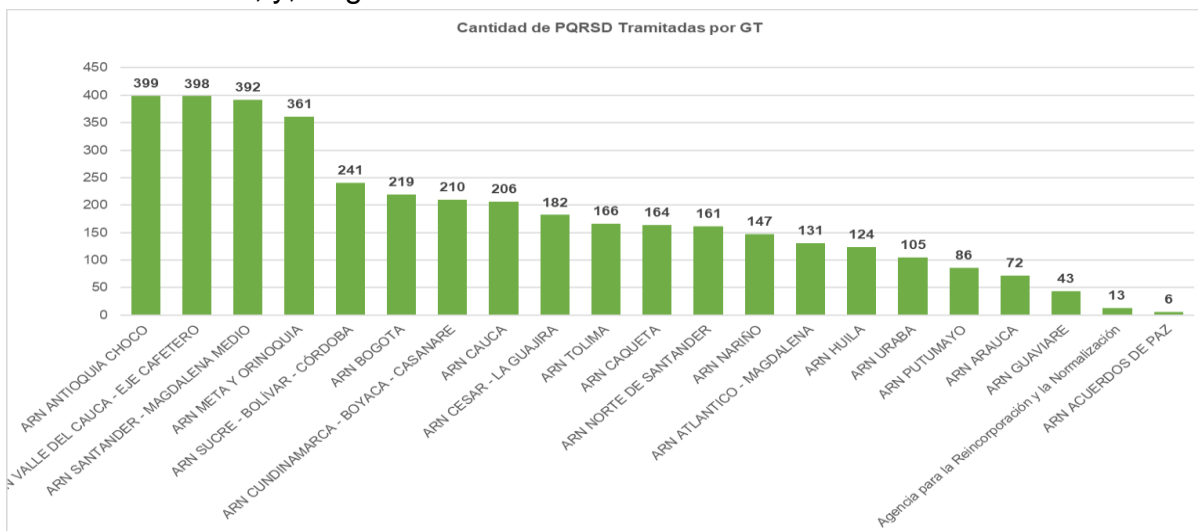
Desde el **tipo de canal** en el cual se presentaron las PQRS-D, el más utilizado para la radicación de solicitudes de PQRS-D fue el Virtual con un 44,83%, seguido por el Telefónico con el 26,43%, el Escrito con el 25,69% y, por último, el Presencial con el 3,05%; este comportamiento se ha mantenido más o menos constante con respecto a los últimos dos periodos a pesar de que, durante el periodo objeto del presente informe, la atención presencial en los puntos de atención de la ARN se normalizó de acuerdo con lo establecido con las medidas adoptadas al finalizar la Emergencia Sanitaria declarada por el gobierno nacional para hacer frente a la Pandemia de COVID 19.



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

En relación con las **dependencias responsables** de atender las PQRS-D, de las 6.821 PQRS-D recibidas en la ARN, el 56% (3.826) fueron asignadas a los Grupos Territoriales ARN y el 44% restante (2.995) fueron asignadas a las dependencias del Nivel Central. Desde los Grupos Territoriales ARN (GT) se observó que, de los 19 Grupos que recibieron PQRS-D, el 53% se concentró en seis (6) de estos GT, encabezando la lista el GT ARN Antioquia – Chocó, seguido por los GT: Valle del

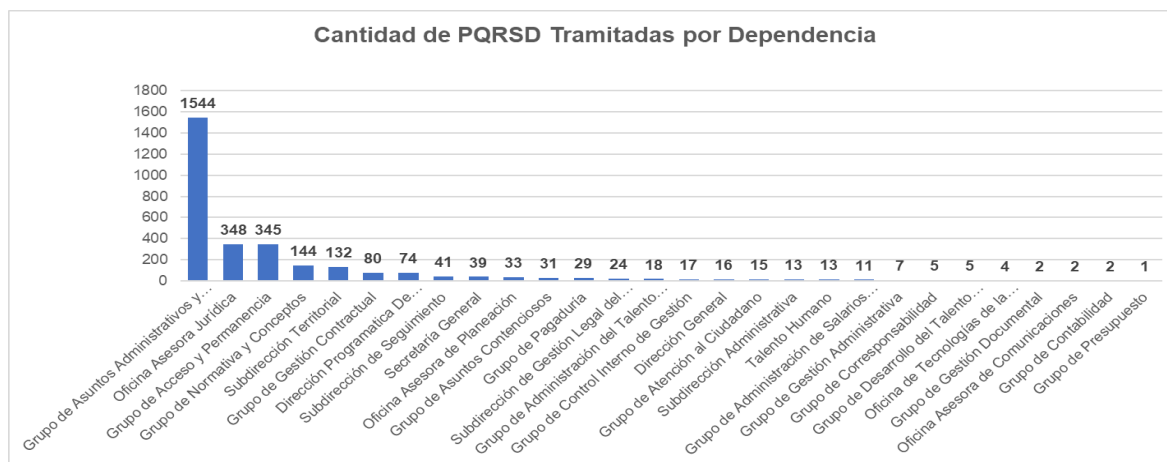
Cauca – Eje Cafetero; Santander – Magdalena Medio; Meta y Orinoquia; Sucre – Bolívar – Córdoba; y, Bogotá.



Nota: 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 primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

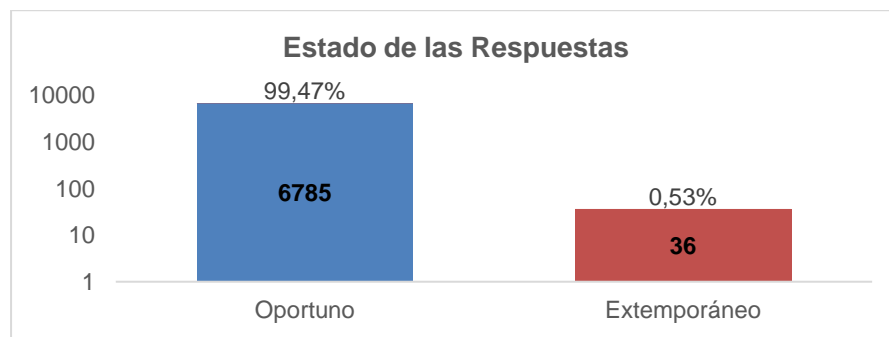
Por otra parte, en lo que respecta a la Sede Central, de las 28 dependencias que la conforman se observó que el 52% de las PQRS-D fueron recibidas por el Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos, seguido por cuatro (4) dependencias con el mayor número de PQRS-D atendidas así: a) Oficina Asesora Jurídica; b) Grupo de Acceso y Permanencia; c) Grupo de Normativa y Conceptos; y, d) y Subdirección Territorial.



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

7.1. Estado de la respuesta a las PQRS-D

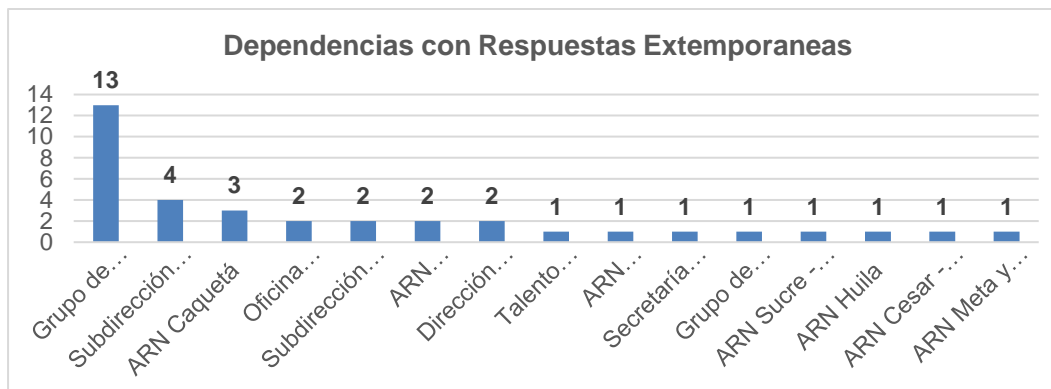
Durante el primer semestre de la Vigencia 2022, de las 6.821 PQRS-D radicadas en la Entidad, según reporte suministrado por el Grupo de Atención al Ciudadano con corte al 30 de junio de 2022, el 99.47% se atendieron oportunamente y el 0.53% de forma extemporánea como se detalla en el siguiente gráfico:



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 del Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Resultado del análisis a las PQRS-D con respuesta extemporánea se resaltan las siguientes conclusiones:

- Los casos se presentaron en ocho (8) Grupos Territoriales ARN y siete (7) dependencias del Nivel Central, de los cuales, cuatro (4) dependencias del Nivel Central y cuatro (4) Grupos Territoriales ARN corresponden a las dependencias con mayor número de PQRS-D asignadas para su atención.
- En lo que se refiere a los días de extemporaneidad se presentó un promedio de 3,6 días.
- En la etapa de cierre se observó que, en 29 PQRS-D (81%) de las 36 PQRS-D con respuesta extemporánea, se realizó la terminación de la gestión en el aplicativo SIGOB dentro de los tiempos de respuesta; sin embargo, la extemporaneidad se presentó en el momento del envío y entrega de la respuesta a través de los medios dispuestos por la ARN para este fin.



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

Los casos mencionados fueron reportados como resultado del monitoreo al riesgo de Cumplimiento establecido como: *“Posibilidad de pérdida reputacional por insatisfacción de los grupos de valor debido al incumplimiento en los tiempos de respuesta efectiva de las PQRS-D de acuerdo con la normatividad vigente”*, lo que conllevó al análisis de las causas que generaron las respuestas extemporáneas, junto con, la formulación de planes de mejoramiento por parte de las dependencias y Grupos Territoriales ARN responsable de la atención de estas PQRS-D.

Se adjunta archivo Excel con nombre “Anexo 1” con el detalle del análisis.

8. SEGUIMIENTO ASPECTOS POR FORTALECER

Resultado de la evaluación realizada a la atención de las PQRS-D correspondiente al segundo semestre de la Vigencia 2021, comunicado a través del informe del mes de mayo de 2022 y que se encuentra publicado en el Portal Electrónico de la Entidad¹, se establecieron nueve (9) aspectos por fortalecer sobre los cuales la ARN generó acciones de mejora para su ejecución a partir de la Vigencia 2022, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

¹ Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRS-D) de la ARN Segundo Semestre de la Vigencia 2021; para más información hacer clic en el siguiente enlace electrónico: <https://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20Control%20Interno/Informes%20de%20seguimiento%20PQRSD/2022/Informe%20Ejecutivo%20PQRSD%202%20semestre%20vigencia%202021.pdf>

| ASPECTOS POR FORTALECER PRESENTADO EN INFORME PQRS-D 2DO SEMESTRE VIGENCIA 2021 | ACCIONES DE MEJORA |
|--|---|
| <p>El 80% (190 registros) de las PQRS-D de la muestra seleccionada (238 registros) no diligenciaron correctamente, por lo menos, un (1) dato básico en los sistemas de información respectivos (SIGOB – SIRR).</p> | <ul style="list-style-type: none"> Desde el Grupo de Atención al Ciudadano se verifica y se informa a Gestión Documental sobre el diligenciamiento en debida forma de los campos que exige el SIGOB por parte de las áreas y responsables con el fin de garantizar que cumpla con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (PM-22-00018). Por parte del Grupo de Gestión Documental, desde las ventanillas únicas, se verifica que los datos básicos se diligencien en su totalidad realizando observaciones y subsanando lo que no cumpla con lo establecido en el Procedimiento GD-P-07. |
| <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 N° 1 del Procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales GD-P-07, 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> | <ul style="list-style-type: none"> Desde el Grupo de Gestión Documental se hace seguimiento a los técnicos de archivo que no radicaron comunicaciones el mismo día de su recepción; como respuesta se recibe la justificación por parte del técnico. Desarrollo de mesas de trabajo entre el Grupo de Gestión Documental y el Grupo de Atención al Ciudadano para establecer mejoras que permitan reducir la inoportunidad en el registro de las PQRS-D. |
| <p>El 15% (31 de 212 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D contaban con la información sobre la respuesta ofrecida; sin embargo, se evidenció que no fueron resueltas de fondo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de capacitaciones y/o entrenamientos al personal del <i>Call Center</i> para redactar respuestas en lenguaje claro (Respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente) a las diferentes PQRS-D radicadas a la Entidad. Socialización a los empleados públicos y contratistas adscritos a la ARN de los lineamientos establecidos frente a la redacción de las respuestas de las PQRS-D radicadas en la Entidad con lenguaje claro (Respuesta de fondo, oportuna, concreta y pertinente). Revisión trimestral a las respuestas de las PQRS-D generadas desde el <i>Call Center</i>. Elaboración e implementación de un (1) plan de trabajo para la redacción de documentos en lenguaje claro (PM2100004; PM-21-00010). |
| <p>El 14% (29 de 212 registros) de las respuestas dadas a estas PQRS-D contaban con la información sobre la respuesta ofrecida; sin embargo, se evidenció que no fueron resueltas con pertinencia.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de mesas de trabajo con las dependencias, y con el Grupo de Gestión Documental para identificar causas relacionadas con los vencimientos. Se encuentra en formulación un plan de mejoramiento. |
| <p>El 14% (21 registros de 149) de las PQRS-D contaban con la información sobre la fecha de recepción y fecha de certificado de envío o de terminación de gestión; sin embargo, se evidenció que la respuesta se brindó fuera de los términos legales.</p> | <ul style="list-style-type: none"> Depuración mensual de la base de datos de PQRS-D del periodo. Verificación del certificado de envío "<i>Certimail</i>" y físico de las respectivas PQRS-D. Desarrollo de mesas de trabajo con las áreas o dependencias que presenten PQRS-D extemporáneas para la identificación de las causas raíz de los respectivos vencimientos e informarles la necesidad de crear puntos de control o, en su defecto, Planes de Mejora según el análisis presentado y remitido a Control Interno de Gestión. Envío de alertas semanales sobre las PQRS-D pendientes de atender junto con el envío de alertas sobre las PQRS-D que tienen cuatro (4) o tres (3) días próximos al vencimiento. (PM-22-00018; Acciones Mapa de Riesgos). Desarrollo de mesas de trabajo con el Grupo de Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental de manera articulada. |
| <p>169 PQRS-D fueron atendidas y finalizadas en su gestión en los sistemas de información, estas corresponden al 71% de la muestra seleccionada; sin embargo, se evidenció que el 46% (77 registros) de estas PQRS-D tuvieron su respectiva finalización de gestión en el sistema de información correspondiente sin el cargue del respectivo comprobante de envío y entrega.</p> | |
| <p>Se encontraron diferencias en las dos (2) bases de datos suministradas para el análisis; una (1) enviada por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y una (1) por el Grupo de Gestión Documental; al hacerse la comparación se detectaron 107 registros con códigos EXT identificados en la base de datos reportada por el</p> | |

| ASPECTOS POR FORTALECER PRESENTADO EN INFORME PQRS-D 2DO SEMESTRE VIGENCIA 2021 | ACCIONES DE MEJORA |
|--|--|
| Grupo de Gestión Documental que no fueron encontrados en la base de datos suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano y que, además, no fueron tenidos en cuenta en el análisis realizado para el informe de PQRS-D correspondiente al segundo semestre de la Vigencia 2021 fechado el 14 de enero de 2022. | |
| De la muestra seleccionada (238 PQRS-D), se evidenció que el 18% (43 registros) de ellas registraron en SIGOB un "Resultado" de la Gestión y, en el SIRR, un "Tipo de Solución" y "Estado de Caso", pero esto no estuvo acorde con lo descrito en la respuesta a la PQRS-D. | No se reportaron acciones. |
| El análisis realizado a través del Informe Semestral de PQRS-D da cuenta del comportamiento de las 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. | Inclusión en los informes de PQRS-D generados por el Grupo de Atención al Ciudadano de los datos de: fuente de información, período de corte y criterio de análisis de las PQRS-D. |

Con base a la formulación y desarrollo de las anteriores acciones, la evaluación de su eficacia se realizará en el próximo informe correspondiente al segundo semestre de la Vigencia 2022.

9. VERIFICACIÓN SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS

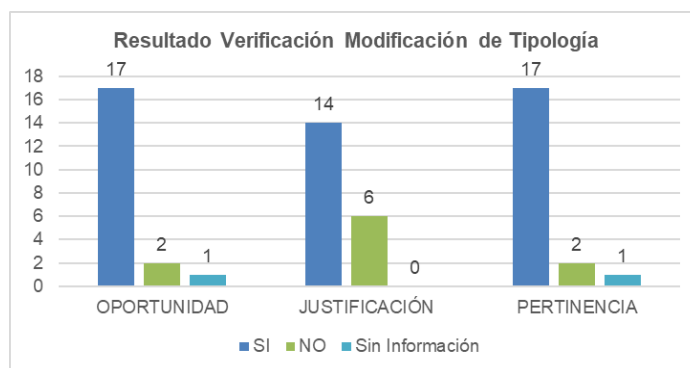
En el Procedimiento Administración, Gestión y Tramite de Comunicaciones Oficiales GD-P-07 se establece la Actividad de Control N° 5: ¿La comunicación requiere respuesta?, para la cual se indica en las Notas que "si en el Sistema de Información para la gestión de correspondencia se tipificó y asignó tiempos de respuesta erróneamente a la comunicación, el usuario debe solicitar la modificación de términos a través del portal de autogestión Aranda". En cumplimiento de esta actividad de control, el Grupo de Gestión Documental, informó que durante el primer semestre de la Vigencia 2022 recibieron y atendieron 334 solicitudes de modificación de términos.

Con base a lo anterior, se realizó la verificación de las solicitudes de modificación de términos a través de una muestra aleatoria de 20 casos registrados en el Portal de autogestión Aranda. Para la verificación se determinaron los tres (3) criterios de evaluación que se detallan a continuación:

| CRITERIO | DESCRIPCIÓN |
|----------------------|--|
| Oportunidad | La solicitud de modificación se realizó antes de la fecha límite de respuesta de la PQRS-D. |
| Justificación | La solicitud de modificación se realizó con argumentos acordes a lo establecido en la normatividad vigente. |
| Pertinencia | La aprobación de la solicitud de modificación se realizó conforme a lo establecido en la normatividad vigente. |

En consecuencia, y basado en los criterios descritos anteriormente, una vez revisados cada uno de los casos registrados en Aranda se evidenció un porcentaje promedio de cumplimiento en los tres (3) criterios establecidos del 82% tal y como se detalla a continuación:

| N° CASOS MUESTRA | OPORTUNIDAD | JUSTIFICACIÓN | PERTINENCIA |
|------------------|-------------|---------------|-------------|
| 20 | 85% | 70% | 90% |



Fuente: Base de datos PQRS-D primer semestre 2022 - Grupo de Atención al Ciudadano de la ARN.

En lo que respecta al criterio de **Oportunidad** se evidenció que, de la muestra verificada, el 85% de las solicitudes se realizaron antes de la fecha límite de respuesta de acuerdo con la tipología asignada inicialmente a la comunicación oficial; lo anterior permitió que, en la generación de los reportes para establecer la oportunidad de las respuestas, no se tuvieran que hacer ajustes posteriores. Sin embargo, el 10% de la muestra, correspondiente a dos (2) solicitudes, evidencia que la modificación se realizó después de la fecha de vencimiento de acuerdo con la tipología asignada inicialmente a la comunicación oficial, situación que genera que

desde el sistema SIGOB estas comunicaciones se reportaran con respuesta extemporánea y tuvieran que ser ajustadas posteriormente.

En el caso de la Solicitud con número de radicado EXT22-009804 esta se establece como “Sin Información” dado que la comunicación no se encontró en SIGOB lo que no permitió la verificación de que la solicitud y respuesta se haya realizado con oportunidad y pertinencia.

Para el criterio de **Justificación** se evidenció que, de la muestra verificada en el 70% de las solicitudes, se registró un argumento que justificó el cambio de la solicitud la cual se ajustaba con lo establecido en la normatividad vigente que rige el Derecho de Petición. Caso contrario se observó en el 30% de la muestra, correspondiente a seis (6) solicitudes, dado que no se observó un argumento, lo que genera que no se tenga información que permita establecer la causa que conllevó a un registro de una tipología que no correspondía.

Por último, desde el criterio de **Pertinencia**, se evidenció que de la muestra verificada el 90% de las respuestas dadas a las solicitudes de modificación se realizaron en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente que rige el Derecho de Petición. Sin embargo, para una (1) de las solicitudes se realizó un cambio de tipología que no se ajusta a la normatividad vigente, dado que se cambió a Oficio y se evidenció que corresponde a un Derecho de Petición de interés general, en el cual la persona indica que está interesada en realizar una pasantía en la Entidad, y puesto que en la solicitud no se registró una justificación, no fue posible establecer porque se aprobó esta modificación.

Se adjunta archivo, en formato *Microsoft Excel*, de nombre “Anexo 1” con el detalle del análisis.

De acuerdo con lo anterior, se resalta que la ARN a través de la última actualización del Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D, publicada el 05/07/2022, se incluyen lineamientos para realizar cambios de tipología y/o ampliación de términos lo que va a permitir que las situaciones relacionadas anteriormente no se vuelvan a presentar.

10. RECOMENDACIONES

Registrar las acciones formuladas para la mejora en la atención de las PQRS-D como planes de mejora por revisión interna del proceso en el *Software* para la Administración de la Planeación y la Gestión SAPYG con el fin de medir y evidenciar la mejora continua en el proceso.

Complementar las verificaciones que se realizan en el diligenciamiento de los datos básicos de las PQRS-D en los sistemas de información con acciones como: a) 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; b) Sensibilizar a los técnicos del Grupo de Gestión Documental para resolver inquietudes y orientar el adecuado registro; y, c) Aclarar y sensibilizar con los técnicos del Grupo de Gestión Documental la aplicación de lo establecido en el Artículo 30 (Petición 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).

Sobre el Aspecto por Fortalecer, establecido en el informe correspondiente al segundo semestre de la Vigencia 2021 y relacionado con el registro del resultado de la gestión en los sistemas de información SIGOB y SIRR, se recomienda 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, de esta manera, estén de acuerdo con los descritos en la respuesta de las PQRS-D.

Sobre lo informado frente a los cambios de tipología y/o ampliación de términos se recomienda hacer un análisis de la justificación que motivaron las solicitudes para establecer las causas que conllevan a un registro erróneo de las tipologías y, de esta manera, determinar las acciones que permitan la eliminación de estas causas lo que, a su vez, va a generar la reducción de estas solicitudes y la mejora de la actividad de registro de las PQRS-D.