

1. ENTIDAD:  AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	2. DEPENDENCIA A EVALUAR/PROCESO: ARN ATENCIÓN AL CIUDADANO
--	--

3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA/PROCESO (ESTRATEGICOS):

- Promover el desarrollo de habilidades y competencias de la población en Proceso de Reintegración y con su entorno próximo.
- Propiciar espacios para la convivencia y acciones de reconciliación en los diferentes contextos receptores, según sus características.
- Fomentar la corresponsabilidad de actores externos frente a la Política de Reintegración en los ámbitos nacional, departamental y municipal.

3.1 OBJETIVO DEL PROCESO:

Determinar los lineamientos técnicos y ejecutar las condiciones, beneficios, estrategias, metodologías y acciones a la población objeto, su grupo familiar y la comunidad receptora del proceso de reintegración, de manera oportuna y eficaz.

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL PRODUCTO PLAN OPERATIVO 2018	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS				
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)		5.3 REPORTE SEMESTRAL DEL PROCESO	5.4. ANALISIS DE RESULTADOS.
		Oficial SIGER	Control Interno		
Acciones de promoción de participación ciudadana 2018	Nivel de cumplimiento de las acciones de promoción de participación ciudadana 2018	100,00	100,00	<p>(abr. 04 2018 11:22 a. m.): Las actividades registradas para dar cumplimiento a este indicador son cuatro, ninguna está programada para este trimestre, sin embargo, se registro un avance en la actividad atención a convocatorias DNP y Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano 2018 – que corresponde a la feria nacional de servicio al ciudadano realizada en el municipio de Manare, a la cual se asistió en articulación con el Grupo Territorial del Magdalena, se realizaron actividades orientadas a visibilizar y posicionar la entidad en el municipio, hacer talleres de prevención al reclutamiento de NNJ, trámites y articulación con otras entidades. Así mismo, asistimos al taller de Liderazgo y Comunicación para el servicio realizado, dirigido a colaboradores de atención al ciudadano de las entidades públicas, ambas actividades convocadas por el DNP. Los soportes se encuentran en los archivos de la carpeta compartida</p> <p>(jul. 09 2018 11:40 a. m.): Para el segundo trimestre se cumplió con el 100% de la meta planeada en razón a que se llevó a cabo la feria nacional de servicio al ciudadano 23 de junio de 2018 en el municipio de Cumarbo Vichada, en articulación con el Grupo Territorial Meta, en la cual se divulga la política de la ARN a los ciudadanos, se brindó orientación a PPR, a niños en prevención del reclutamiento e interoperabilidad con instituciones del estado, por otra parte se realizó encuesta digital a los colaboradores de la entidad, en articulación con el proceso de Atención al Ciudadano. • Fue creada en la Intranet de la entidad, y se envió a todos los colaboradores de la entidad para que fuera diligenciada durante el mes de abril 2018. • Contó con 25 preguntas relacionadas con saber qué tanto los colaboradores de la entidad conocen el proceso de Atención al Ciudadano. • Se remitió a todos los colaboradores de la entidad, y respondió un total de 271 personas. • Los resultados serán utilizados para desarrollar acciones de fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2018. Por último se actualizó el documento de lineamientos que debe tener presente cualquier colaborador de la entidad al momento de elaborar la caracterización de usuarios de la ARN. Los soportes se encuentran en la carpeta compartida (vacr.inf@siger20182-POA)IT_2UNIDPARTICIDADANA</p> <p>(Oct 04 2018 3:00 PM): Para este trimestre están planeadas 2 acciones, la primera relacionada con el documento actualizado y socializado de caracterización, con el propósito de realizar un solo documento de caracterización de la entidad, dado que en diferentes procesos se tienen caracterizaciones de usuarios, fue necesario realizar una reunión que permitiera exponer la situación y tomar decisiones para unificar criterios, en esta reunión se presentó la guía de caracterización de usuarios que define el lineamiento a seguir, se decide hacer un ejercicio de levantamiento de información, organización y análisis de la misma y proceder a un primer ejercicio unificado que evidencie acciones a seguir que permita posteriormente la elaboración de este documento. La meta de este indicador es de 10% y se logró en un 7% el rezago presentado se debe a que aún no se ha logrado la unificación de caracterizaciones por tipo de grupos de valor. La segunda acción corresponde a la participación de la entidad en la feria nacional de servicio al ciudadano en el municipio San Vicente del Caguán, feria en la cual se presentó la misión de la entidad, se realizó atención y asesoría en los temas competencia de la entidad, se invitó a la población objeto de atención ubicada en el territorio para que aprovechara la oferta institucional de las más de 90 entidades del estado que participaron, se realizaron charlas orientadas al objeto institucional y se hicieron talleres con niños y niñas en temas de paz a través de la pintura.</p> <p>(Dic 10 2018 10:50 AM): En este trimestre se realizaron 4 ferias nacionales de servicio al ciudadano en Garzón, Malambo, Quibó y Cúcuta, en el marco de los talleres "Construyendo País" dirigidos por el señor presidente de la república, en cada escenario se coordinó la feria con el grupo territorial respectivo, para que desde su competencia se atendiera a la población objeto de la entidad y de acuerdo a sus necesidades y características aprovechar la oferta institucional en ese espacio, por las características propias de los talleres no se invitaron a todas las entidades a participar en este escenario, la ARN fue una de las entidades invitadas en todas las ferias por su misionalidad e impacto del tema en el territorio. En estas ferias se presentó la misión de la entidad, se visibilizó y posesionó en el territorio, se llevaron a cabo articulaciones con otras entidades y se realizaron ejercicios lúdicos con los niños y niñas orientados a la paz. Estas ferias fueron coordinadas por el DNP. Las evidencias están en la carpeta compartida. En este trimestre también se diseñó la metodología a trabajar para la elaboración de la caracterización de la entidad, esta metodología fue presentada ante el comité directivo para su conocimiento y aprobación, lo que permitirá su desarrollo en la vigencia 2019. Este indicador presenta rezago ocasionado por la no elaboración del documento de caracterización, sin embargo, se avanzó en la estrategia de construcción del documento como se puede evidenciar.</p>	<p>Realizada revisión de las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observó:</p> <p>Primer trimestre: En el primer trimestre a pesar de no estar programadas para este periodo, se realizaron actividades como avance al cronograma as: Charla Misión ARN, Charla de Prevención al reclutamiento, Feria en Manare, Feria nacional de servicio al ciudadano, Taller de liderazgo y comunicación, todas estas actividades dirigidas al fortalecimiento de la atención al ciudadano, ver evidencias en la ruta: S:12-POA15_GACIT_1IIND1PARTICIDADANA</p> <p>Segundo trimestre: Durante el segundo trimestre de 2018, se realizó la Feria Nacional del servicio al ciudadano en Cumarbo-Vichada, divulgando la política de la ARN a los ciudadanos, orientación a los PPR, a niños en prevención del reclutamiento e interoperabilidad con instituciones del estado. Se realizó encuesta digital, actualización del documento de lineamientos que debe tener presente cualquier colaborador de la entidad para la elaboración de la caracterización de usuarios de la ARN, los soportes se pueden evidenciar en la ruta: S:12-POA15_GACIT_2IIND2PARTICIDADANA</p> <p>De acuerdo a lo anterior se observa que ARN ATENCIÓN AL CIUDADANO cumplió con lo planeado para el primer semestre de 2018.</p> <p>Tercer Trimestre: Se evidencia un avance proporcional a la actividad realizada en la actualización y socialización de la caracterización de usuarios, ya que fue necesario efectuar una reunión para unificar criterios y definir los lineamientos a seguir para la elaboración final de este documento. En esta actividad se califica un 7% del total de 10% fijado para la meta del trimestre, el 3% restante se da por cumplimiento en la participación de la Entidad en la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano efectuada en San Vicente del Caguán, en la cual se presentó la misión de la entidad, se realizó atención y asesoría en los temas de competencia de la ARN. Se invitó a la comunidad a participar de las actividades que realizan todas las entidades gubernamentales y se hicieron talleres con niños y niñas orientados en temas de paz a través de la pintura. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:12-POA15_GACIT_3IIND3PARTICIDADANA</p> <p>Cuarto Trimestre: En este trimestre se realizaron cuatro ferias nacionales de servicio al ciudadano en Garzón, Malambo, Quibó y Cúcuta, en el marco de los talleres "Construyendo País", liderado por el señor Presidente de la República, en donde se coordinó la feria desde cada grupo territorial respectivo, para atender a la población objeto de la entidad y aprovechar sus necesidades y características en el ofrecimiento de los servicios institucionales que tiene la entidad. Igualmente se presentó en este trimestre la metodología para la elaboración de la caracterización de usuarios de la Entidad, lo que permitirá su desarrollo en la vigencia del año 2019. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:12-POA15_GACIT_4IIND4PARTICIDADANA</p>
Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2018	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2018	100,00	100,00	<p>(abr. 05 2018 11:49 a. m.): Las actividades planeadas para el primer trimestre de 2018 del indicador "Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2018" fueron ejecutadas en un 100% mediante las siguientes acciones: se realizó el aprovechamiento del correo de atencion@acr.gov.co para recibir a través de este las PQRS y las diferentes comunicaciones o solicitudes realizadas por clientes internos y externos que ascendieron a 1.442, al igual se realizaron 52 campañas a través de 22.777 mensajes de texto y 2.654 llamadas para invitar a diferentes eventos misionales. Ver evidencias en carpeta SIGER POA ATENCIÓN AL CIUDADANO 15_gac (vacr.inf@siger20182-POA)IT_1IIND2CANALESATENCION</p> <p>(jul. 09 2018 11:02 a. m.): Las actividades planeadas para el segundo trimestre de 2018 del indicador "Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2018" fueron ejecutadas en un 100% mediante las siguientes acciones: se realizó el aprovechamiento del correo de atencion@acr.gov.co para recibir a través de este las PQRS y las diferentes comunicaciones o solicitudes realizadas por clientes internos y externos que ascendieron a 1.677, al igual se realizaron 50 campañas a través de 7696 mensajes de texto y 3809 llamadas para invitar a diferentes eventos misionales. Ver evidencias en carpeta SIGER POA ATENCIÓN AL CIUDADANO 15_gac (vacr.inf@siger20182-POA)IT_1IIND2CANALESATENCION</p> <p>(Oct 04 2018 2:15 PM): Este indicador para el trimestre tenía que cumplir con el 37% en sus acciones desarrolladas, se cumplió la meta en un 100%, brindando a través de campañas virtuales sensibilizar a los colaboradores de la entidad en la importancia de informar a la ciudadanía con discapacidad visual que se presente en sus grupos territoriales que como entidad tenemos instaladas plataformas jaws y magic para que puedan navegar por la página web de la ARN y tener fácil acceso a la información de su interés y la segunda campaña dirigida a la ciudadanía y población objeto de atención que utilice esas plataformas. Igualmente la utilización del canal de atención virtual correo de atención, responde a la necesidad de algunos ciudadanos de comunicarse con la entidad a través de este medio que está disponible las 24 horas para atender registro de PQRS, se recibieron 1.585 correos, todos ellos tramitados. Otro servicio que presta el proceso de atención al ciudadano está relacionado con las campañas de salida relacionadas con la misionalidad y servicios institucionales, para este trimestre se registraron 24.536 mensajes de texto y 1.619 llamadas.</p> <p>(Dic 03 2018 10:21 AM): Para este trimestre se cumplió el 100% el indicador, se llevaron, se llevaron a cabo acciones de sensibilización en torno a la discapacidad auditiva a través de video y mensaje escrito en la intranet y con respecto a la utilización y aprovechamiento del correo electrónico de atención@reincorporacion, permitió la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, así como solicitudes de información, siendo un canal accesible a la ciudadanía en general, para tener contacto con la entidad frente a sus diferentes requerimientos, con respecto a la dificultad interna y externa de información de servicios misionales a través de mensajería de texto o llamadas de salida, se encuentra que este es uno de los canales de preferencia por la población objeto de atención de la ARN, facilita la comunicación con ellos y permite que les llegue la información que es de su interés específico de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA (Dic 03 2018 10:36 AM): Este indicador se cumplió en un 100%, siendo importante para la entidad, que sus canales de atención sean accesibles y permitan que la ciudadanía en general incluida la población objeto de atención, puedan conocer la información de su interés oportunamente, el tener dispuestos canales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, da cumplimiento a lo exigido por la ley y envía un mensaje claro a la ciudadanía del interés de la entidad en escuchar su solicitud y darle respuesta con oportunidad. Así mismo el tema de discapacidad es de importancia para la ARN no solo para también dar cumplimiento a la ley, sino porque permite que los colaboradores estén en sincronía con las necesidades de esta población y se este atento permanentemente a la eliminación de barreras de acceso, para que en igualdad de condiciones y haciendo uso del goce efectivo de sus derechos, en esta oportunidad, las personas con discapacidad visual y auditiva puedan entablar un diálogo con la entidad, navegar con facilidad por la página web y ser escuchada su voz a través del lenguaje que utilice la población con discapacidad auditiva</p>	<p>Realizada revisión de las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observó:</p> <p>Primer trimestre *En este periodo el Grupo de Gestión Documental garantizó la aplicación de los procedimientos necesarios mediante la verificación previa del motivo de la consulta realizada en donde se involucran datos personales. En este periodo se realizaron 3.584 consultas digitales y se prestaron 5 expedientes físicos. ver evidencia reportada en la ruta: S:12-POA12_GGDIT_1ILey_Protecc_Datos</p> <p>Segundo trimestre En el segundo trimestre de 2018, el Grupo de Atención al ciudadano ejecutó las actividades programadas mediante las acciones de aprovechamiento del correo de atencion@acr.gov.co. se realizaron campañas a través de mensajes de texto y llamadas para invitar a diferentes eventos misionales. Las evidencias del cumplimiento y cifras de estos eventos se encuentran en la ruta: S:12-POA15_GACIT_1IIND2CANALESATENCION</p> <p>De acuerdo a lo anterior se observa que el Grupo de Gestión Documental cumplió con lo planeado para el primer semestre de 2018, avanzando en la meta acordada.</p> <p>Tercer Trimestre: Se evidencia el registro de actividades dando cumplimiento a la meta del 37% propuesto para este trimestre, en donde se se sensibilizó a los colaboradores de la Entidad de las plataformas Jaws y Magic, para que las personas con discapacidad visual puedan navegar por la página WEB de la ARN. Igualmente la utilización del canal de atención virtual correo de atención, el cual responde a las necesidades de la ciudadanía de comunicarse con la entidad a través de este medio, el cual está disponible las 24 horas para atender el registro de la PQRS-D. Igualmente se anexa informe de las campañas de salida relacionadas con la misionalidad y servicios de la Entidad. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:12-POA15_GACIT_3IIND2CANALESATENCION</p> <p>Cuarto Trimestre: En este trimestre se cumplió la meta al 100%, en donde se llevaron acciones de sensibilización en torno a la discapacidad auditiva a través de video y mensaje escrito en la intranet, explicando su uso, aprovechamiento del correo electrónico de atención@reincorporacion.gov.co que permitió la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, igual que solicitudes de información. Es importante resaltar que las personas con discapacidad visual y auditiva puedan entablar un diálogo con la entidad, navegar con facilidad por la página web y ser escuchado. La evidencia correspondiente se encuentra en la carpeta compartida ruta: S:12-POA15_GACIT_4IIND2CANALESATENCION</p>

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL PRODUCTO PLAN OPERATIVO 2018	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS				
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)		5.3 REPORTE SEMESTRAL DEL PROCESO	5.4. ANALISIS DE RESULTADOS.
		Oficial SIGER	Control Interno		
Cultura del servicio fortalecida 2018	Nivel de cumplimiento acciones de fortalecimiento cultura del servicio 2018.	100.00	100.00	<p>(Apr 6 2018 3:27PM): En la búsqueda de mejorar la tipificación de las PQRS-D recibidas por la entidad en el mes de Febrero mediante video conferencia dirigida a los colaboradores encargados de su recepción en el nivel central y en las regionales, se dictó una charla acerca de cómo tipificar las comunicaciones que ingresan a la entidad por los diferentes canales, teniendo en cuenta que todo debe quedar registrado en el Sigob y en el SIR, además se publicó el video de la capacitación en la Intranet de la Entidad, por otro lado se publicaron los resultados del estudio de percepción 2017 en la intranet de la entidad y mediante SIGOB y correo electrónico se divulgó a los directivos y asesores de la entidad. (\\lac.intsiger20182-POA\IT_1\IND3 CULTU.SERVIC</p> <p>(jul. 09 2018 11:17 a. m.): Para el segundo trimestre de 2018 y con el fin de mejorar la atención brindada por los colaboradores de la entidad a través de las líneas telefónicas, se publicó en la intranet de la entidad, una pieza de comunicación denominada "Una adecuada atención telefónica aporta a cultura de servicio en ARN", con esta pieza se pretende crear conciencia de la importancia que tiene responder oportunamente y adecuadamente las líneas telefónicas fijas</p> <p>(Oct 03 2018 5:06 PM): Para el tercer trimestre se cumplió con la meta establecida del 12,5% del nivel de cumplimiento acciones de fortalecimiento cultura del servicio 2018. Durante este periodo se publicó en la INTRANET de la entidad una pieza de comunicación denominada Protocolos de atención preferencial con el fin de fortalecer la cultura de servicio al ciudadano en la entidad. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida Plan Anticorrupción.</p> <p>(Dec 05 2018 3:40 PM): Para el cuarto trimestre se cumplió con la meta establecida. Del 19 al 23 de noviembre se llevó a cabo el encuentro Nacional de Asistentes de Atención en el marco del Encuentro de Nuevos Funcionarios Regionales; en este escenario el Grupo de Atención al Ciudadano gestionó la cualificación con los asistentes en temáticas relacionadas con el fortalecimiento de la gestión cotidiana. En el marco del Encuentro, se realizó la sesión Protocolos de Atención, donde se fortalecieron los conocimientos de los Asistentes de Atención en la cultura del servicio mediante 4 ejercicios vivenciales relacionados con el abordaje de personas con discapacidad visual, auditiva, grupos étnicos y deberes de las personas objeto de atención de la ARN y Servidores públicos. Finalmente, se realizó la gestión correspondiente al acompañamiento y cierre del estudio de percepción y satisfacción adelantado por el Centro Nacional de Consultoría para la ARN; se realizó la difusión de los resultados del estudio mediante publicación en el mes de diciembre en intranet de la ARN de los resultados de cliente incógnito, cliente interno y encuesta de satisfacción.</p>	<p>Realizado la revisión de las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observó:</p> <p>Primer trimestre: Durante este periodo, en el mes de febrero a través de video conferencia, se dictó una charla acerca de cómo tipificar las comunicaciones que ingresa a la entidad y que son recibidas por todos los colaboradores, teniendo en cuenta que todo debe quedar en el SIGOB y en el SIR. Igualmente se publicó el video de capacitación en la intranet de la entidad. Publicación de los resultados de la encuesta de percepción 2017 en la intranet de la entidad e igualmente se divulgó a los directivos y asesores de la entidad mediante correo electrónico y SIGOB. Las correspondientes evidencias se encuentran en la ruta: S:\2-POA\15_GACIT_1\IND3 CULTU.SERVIC</p> <p>Segundo trimestre: Ejecutó una actividad que consistió en una pieza comunicativa de nominada "Una adecuada atención telefónica aporta a la cultura de servicio en ARN". ver la evidencia en : S:\2-POA\15_GACIT_2\IND3 CULTU.SERVIC</p> <p>En el segundo trimestre de 2018, Sólo se observó:</p> <p>OBSERVACION: De acuerdo a lo anterior se observa que ARN ATENCION AL CIUDADANO no cumplió con lo planeado para el primer semestre de 2018. para el segundo semestre de 2018 se debe revisar este indicador y verificar los correspondientes ajustes para dar cumplimiento a la meta propuesta. VERIFICAR 32.5 EJECUTADO DE 50 META PROPUESTA. Tercer Trimestre: Se cumplió la meta establecida del 12,5%, en razón a las acciones llevadas a cabo para el fortalecimiento de la cultura del servicio. En la intranet de la Entidad se publicó una pieza de comunicación denominada Protocolos de Atención Preferencial para fortalecer la cultura del ciudadano. La evidencia se encuentra en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_3\IND3 CULTU.SERVIC</p> <p>Cuarto Trimestre: En el cuarto trimestre el grupo de atención al ciudadano cumplió con la meta trazada para este periodo. En el Encuentro Nacional de Asistentes de Atención, el GAC gestionó la cualificación de los asistentes en temáticas relacionadas con el fortalecimiento de la gestión diaria. Igualmente, se realizó la sesión de Protocolos de Atención, donde se fortalecieron los conocimientos de los asistentes de Atención en la Cultura del Servicio. Tambiense realizaron ejercicios para el abordaje con éxito de personas con discapacidad visual, auditiva, grupos étnicos y deberes de las personas objeto de atención en la ARN. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_4\IND3 CULTU.SERVIC</p>
Gestión Ley de Protección de Datos	Nivel de cumplimiento Ley de Protección de Datos Personales GAC 2018	100.00	100.00	<p>(abr. 06 2018 3:37 p. m.): No aplica para el periodo</p> <p>(jul. 09 2018 12:07 p. m.): El Grupo de Atención al Ciudadano actualizó el Manual de PQRS-D en el cual se contempla el tema de protección de datos personales, además de lo anterior realizo requerimiento a los administradores de SIR y SIGER para que se incluya en los aplicativos la leyenda "Reclamo en Trámite", también tiene contemplado en el normograma del proceso la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013</p> <p>(Oct 03 2018 3:09 PM): Para el tercer trimestre se realizó 1 capacitación a 12 integrantes de diferentes grupos de la entidad áreas de la ARN, se socializa respecto al seguimiento a PQRS-D y protección de datos dando cumplimiento al porcentaje programado para el periodo; la capacitación se realizó el 17 de agosto de 2018. La evidencia se encuentra carpeta compartida de POA-GAC.</p> <p>(Dec 28 2018 10:43 AM): Cuarto Trimestre: Se dio cumplimiento a la meta programada gracias a la implementación de las siguientes acciones: En el marco del Encuentro de Nuevos Funcionarios Regionales el día 21 de noviembre se llevó a cabo la capacitación a los asistentes de atención respecto al Manual PQRS-D, donde se abordó el tema de protección de datos y se enfatizó en el manejo adecuado de la información, así como se promovió la consulta del Manual de protección de datos de la ARN. Asimismo, se solicitó a la OTI ubicar en lugar preferencial en la pestaña de Atención al Ciudadano de la página web el link que conduce a la política de seguridad de la información y protección de datos. Y, se solicitó que en el link de Respuestas a la Ciudadanía incluir como encabezado de la publicación del Registro Público sobre los Derechos de Petición. Finalmente, en el monitoreo que se hace la calidad de las respuestas a las PQRS-D se puede decir que se ha cumplido con lo estipulado en el Manual de PQRS-D, teniendo especial cuidado con el manejo de la información que se solicita, procurando proteger la información de carácter sensible y reservado</p>	<p>Revisadas las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observa:</p> <p>Primer Trimestre: El nivel de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos no aplica para este trimestre de 2018.</p> <p>Segundo Trimestre: Se actualizó el manual de PQRS-D en el cual se incluyó el tema de protección de datos personales, como también se solicitó la inclusión de la leyenda " Reclamo en trámite" en el SIGER y en el SIR, ver ruta: file:///S:\2-POA\15_GACIT_2\IND4_PROTECCIONDATOS\AC-122%20Manual%20PQRS-D.pdf</p> <p>Con lo evidenciado en la carpeta compartida concluimos que El Grupo de Atención al ciudadano cumplió con la meta propuesta para el primer semestre de 2018.</p> <p>Tercer Trimestre: Se realizó una capacitación a 12 funcionarios de diferentes grupos de la Entidad, en donde se socializó el seguimiento que sae debe hacer a las PQRS-D y el manejo de la protección de datos dando cumplimiento con esto a la meta programada para el trimestre. la evidencia se encuentra en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_3\IND4_PROTECCIONDATOS</p> <p>Cuarto Trimestre: En este periodo se dio cumplimiento a la meta programada con las siguientes acciones: En el Encuentro de Nuevos Funcionarios Regionales se llevó a cabo la capacitación a los asistentes respecto del Manual de PQRS-D, donde se abordó el tema de protección de datos y se enfatizó en el manejo adecuado de la información. Igualmente se promovió consulta del manual de protección de datos de la ARN. Dentro de los lineamientos que se promulgaron esta el de tener cuidado con el manejo de la información, procurando la protección de la información de carácter sensible y reservado. La evidencia se encuentra en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_4\IND4_PROTECCIONDATOS</p>
Gestión Ley de Transparencia y Acceso a la Información 2018	Nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia-Grupo de Atención al Ciudadano 2018	100.00	100.00	<p>(abr. 05 2018 10:24 a. m.): El grupo de atención al ciudadano en la matriz de transparencia es responsable por la actualización de 8 requisitos, los cuales al cierre del primer trimestre de 2018 se están cumpliendo al 100% en razón a que se cuenta con toda la información actualizada. Ver evidencia en carpeta Siger 15_gac (\\lac.intsiger20182-POA\IT_1\IND6TRANSPARENCIA</p> <p>(jul. 09 2018 2:54 p. m.): El grupo de atención al ciudadano en la matriz de transparencia es responsable por la actualización de 8 requisitos, los cuales al cierre del segundo trimestre de 2018 se están cumpliendo al 100% en razón a que se cuenta con toda la información actualizada. Ver evidencia en carpeta Siger 15_gac (\\lac.intsiger20182-POA\IT_2\IND6TRANSPARENCIA</p> <p>(Oct 03 2018 4:58 PM): El grupo de atención al ciudadano en la matriz de transparencia es responsable por la actualización de 8 requisitos, los cuales al cierre del tercer trimestre de 2018 se están cumpliendo al 100% en razón a que se cuenta con toda la información actualizada. Ver evidencia en carpeta Siger 15_gac (\\lac.intsiger20182-POA\IT_3\IND6TRANSPARENCIA</p> <p>(Dec 05 2018 3:50 PM): Se dio cumplimiento en un 100% a las acciones definidas en la ley de transparencia correspondientes a actualización de la información de interés general por parte de la ciudadanía, se logró este resultado debido al monitoreo permanente de a esta información.</p>	<p>Se revisan las evidencias correspondientes al primer trimestre de 2018 encontramos lo siguiente:</p> <p>Primer Trimestre: Se puede evidenciar el cumplimiento a la Ley de Transparencia por la actualización de 8 requisitos de acuerdo a la matriz de transparencia. La evidencia se encuentra en la ruta: file:///S:\2-POA\15_GACIT_1\IND6TRANSPARENCIA\AC-116%20Transp.ley%20201712.pdf</p> <p>Segundo Trimestre: En el segundo trimestre de 2018, el grupo de Atención al Ciudadano cumplió con la actualización de los 8 requisitos de acuerdo con la matriz de transparencia. Las evidencias anteriores se encuentran en la ruta: file:///S:\2-POA\15_GACIT_2\IND6TRANSPARENCIA\AC-116%20Mat.Transp..pdf</p> <p>De acuerdo con las evidencias, en el primer semestre de 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano cumplió con la meta propuesta para este periodo.</p> <p>Tercer Trimestre: El Grupo de Atención al Ciudadano actualizó 8 requisitos en la matriz de transparencia en el cierre del tercer trimestre de 2018. con esta actividad el GAC cumplió con la meta trazada para este periodo. La evidencia se encuentra cargada en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_3\IND6TRANSPARENCIA</p> <p>Cuarto Trimestre: En este periodo se cumplió la meta propuesta, en razón a las acciones que se definieron en la ley de transparencia correspondiente a la actualización de la información de interés general por parte de la ciudadanía. La evidencia se encuentra cargada en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_4\IND6TRANSPARENCIA</p>

4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL PRODUCTO PLAN OPERATIVO 2018		5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS				
		5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)		5.3 REPORTE SEMESTRAL DEL PROCESO	5.4. ANALISIS DE RESULTADOS.
			Oficial SIGER	Control Interno		
Mediciones de percepción y satisfacción dirigidas a población objeto de atención de la ARN 2018	Número de mediciones realizadas 2018	100,00	100,00	<p>(abr. 06 2018 3:15 p. m.): Para el primer trimestre de 2018 el indicador "Número de mediciones realizadas" presenta un cumplimiento del 100% como resultado de la "Medición de calidad de las llamadas atendidas por el call center", en esta última se puede evidenciar un nivel alto en la calidad de la atención brindada a través de este medio, el cual se encuentra en un promedio del 92,28%, también se realizó la medición de pertinencia en las respuestas a las PQRSD a través del Call Center, para esta medición se tomó una muestra de 312 personas de las 1.286 que interpusieron PQRSD, de las cuales hubo contacto efectivo con el 100% de ellas, quienes manifestaron estar satisfechas en un 86,78%. Porque la ARN respondió su PQRSD antes de 15 días, porque considera que la respuesta a su caso fue clara y en un lenguaje sencillo, que tuvo argumentos válidos, de fondo y respondió lo solicitado. Además de lo anterior se está adelantando la construcción de la ficha técnica para los pliegos de contratación del estudio de percepción y satisfacción. Ver evidencias en carpeta (Vaci.intsiger20182-POA)T_1IND6MEDICIONES</p> <p>(jul. 09 2018 12:01 p. m.): Para el segundo trimestre de 2018 el indicador "Número de mediciones realizadas" presenta un cumplimiento del 100% como resultado de la "Medición de calidad de las llamadas atendidas por el call center", en esta última se puede evidenciar un nivel alto en la calidad de la atención brindada a través de este medio, el cual se encuentra en un promedio del 85,40%, se evidencia un descenso en razón al cambio del proveedor de Call Center, también se realizó la medición de pertinencia en las respuestas a las PQRSD a través del Call Center, para esta medición se tomó una muestra de 281 personas de las 1.035 que interpusieron PQRSD, de las cuales hubo contacto efectivo con el 100% de ellas, quienes manifestaron estar satisfechas en un 85%. Porque la ARN respondió su PQRSD antes de 15 días, porque considera que la respuesta a su caso fue clara y en un lenguaje sencillo, que tuvo argumentos válidos, de fondo y respondió lo solicitado. Además de lo anterior se apoyó la estructuración técnica de los pliegos de condiciones y la evaluación de las propuestas presentadas por los oferentes. En la última semana del mes de junio se adjudicó el contrato para empezar su ejecución en el tercer trimestre del año. Los resultados del estudio se tienen previstos para el cuarto trimestre del año. Ver evidencias en carpeta (Vaci.intsiger20182-POA)T_2IND6MEDICIONES</p> <p>(Oct 04 2018 9:20 PM): Para el tercer trimestre de 2018 el indicador "Número de mediciones realizadas" presenta un cumplimiento del 100% como resultado de la "Medición de calidad de las llamadas atendidas por el call center", en esta última se puede evidenciar un nivel alto en la calidad de la atención brindada a través de este medio, el cual se encuentra en un promedio del 84,54%, también se realizó la medición de pertinencia en las respuestas a las PQRSD a través del Call Center, para esta medición se tomó una muestra de 299 personas de las 1.286 que interpusieron PQRSD, de las cuales hubo contacto efectivo con 299, por encima de la muestra, quienes manifestaron estar satisfechas en un 84,54%. Porque la ARN respondió su PQRSD antes de 15 días, porque considera que la respuesta a su caso fue clara y en un lenguaje sencillo, que tuvo argumentos válidos, de fondo y respondió lo solicitado. Además de lo anterior, se gestionó la ejecución del contrato 1454-2018 que corresponde al estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la agencia para la reincorporación y normalización – ARN y dirigido a la población beneficiaria persona en proceso de reincorporación – PPR. Los resultados del estudio se tienen previstos para el cuarto trimestre del año. Ver evidencias en carpeta (Vaci.intsiger20182-POA)T_3IND6MEDICIONES</p> <p>(Dec 27 2018 2:48 PM): Para el cuarto trimestre de 2018 el indicador "Número de mediciones realizadas" presenta un cumplimiento del 100% como resultado de la "Medición de calidad de las llamadas atendidas por el call center", en esta última se puede evidenciar un nivel alto en la calidad de la atención brindada a través de este medio, el cual se encuentra en un promedio del 95,43%, también se realizó la medición de pertinencia en las respuestas a las PQRSD a través del Call Center, para esta medición se tomó una muestra de 297 personas de las 1.301 que interpusieron PQRSD, de las cuales hubo contacto efectivo con 298, por encima de la muestra, quienes manifestaron estar satisfechas en un 86,84%. Porque la ARN respondió su PQRSD antes de 15 días, porque considera que la respuesta a su caso fue clara y en un lenguaje sencillo, que tuvo argumentos válidos, de fondo y respondió lo solicitado. Además de lo anterior, se gestionó la ejecución del contrato 1454-2018 que corresponde al estudio de percepción y satisfacción frente a los servicios, beneficios y atención ofrecidos por la agencia para la reincorporación y normalización – ARN y dirigido a la población beneficiaria persona en proceso de reincorporación – PPR. Los resultados del estudio se han registrado. Ver evidencias en carpeta (Vaci.intsiger20182-POA)T_4IND6MEDICIONES</p>	<p>Realizada revisión de las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observó:</p> <p>primer trimestre : En este primer trimestre de 2018, el grupo de Atención al Ciudadano, a través de las actividades realizadas para el indicador "Número de mediciones realizadas" presentó un cumplimiento del 100%, como resultado de la medición de calidad de las llamadas atendidas por el call center. Calidad en la atención brindada, medición de pertinencia en las respuestas a las PQRSD, tiempos de respuesta de la PQRSD. Ver evidencias en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_2\IND6MEDICIONES</p> <p>Segundo trimestre: En el segundo trimestre de 2018, el indicador número de mediciones realizadas presentó un 100% de cumplimiento, en la "Medición de la calidad de las llamadas atendidas por el call center", calidad en la atención brindada, medición de pertinencia en las respuestas de las PQRSD, tiempo de respuesta de las PQRSD. Las evidencias se encuentran en la ruta: S:\2-POA\15_GACIT_2\IND6MEDICIONES</p> <p>De acuerdo a lo anterior se observa que el Grupo de Atención al Ciudadano cumplió con lo planeado para el primer semestre de 2018.</p> <p>Tercer Trimestre: Se realizaron diferentes mediciones entre las que se cuentan la "Medición de Calidad de las Llamadas Atendidas por el Call Center", la cual arrojó un resultado alto en el nivel de calidad de la atención brindada con un 84,54%. Se realizó la Encuesta de Pertinencia en la cual se tomó una muestra de 1206 registros que interpusieron PQRS-D, de las cuales hubo contacto efectivo con 299 y como resultado manifestaron estar satisfechas con las respuestas dadas por la ARN. Igualmente se presenta un informe general en donde se consignaron los datos de tiempo de respuesta a llamadas, calidad de la respuesta, conocimiento de los temas por parte de los agentes del Call Center. Con lo anterior se da cumplimiento a la meta de este indicador en este periodo. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_3\IND6MEDICIONES</p> <p>Cuarto Trimestre: Se realizó la "Medición de la Calidad de las Llamadas Atendidas por el Call Center" en donde se pudo evidenciar la satisfacción de los usuarios en donde califican con 95,43% la calidad de la atención brindada a través de este medio. Igualmente se midió el nivel de Pertinencia en la cual el resultado mejoró con respecto al trimestre anterior. El resultado fue de 86,84%. Igualmente se presenta informe de gestión del operador del Call Center, en donde consigna los resultados de las campañas realizadas para la ARN. Las correspondientes evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_4\IND6MEDICIONES</p>	
Sistema de PQRS-D actualizado 2018	Porcentaje de actualizaciones del sistema de PQRSD 2018	100,00	100,00	<p>(abr. 06 2018 1:58 p. m.): Durante el primer trimestre se realizaron 3 actualizaciones al sistema de PQRSD así: Una relacionada con la actualización de la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano, otra relacionada con la publicación en la página WEB del Registro Público de Derechos de Petición y la última acción corresponde a la elaboración y publicación del informe trimestral de PQRSD. La evidencia reposa en la página WEB de la entidad y en la carpeta compartida (Vaci.intsiger20182-POA)T_1IND6_ACTSISTPQRS</p> <p>(jul. 09 2018 10:57 a. m.): Durante el segundo trimestre se realizaron 10 actualizaciones al sistema de PQRSD así: 1. AC-0-01 CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO V6. 2. AC-M-01 MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D V5. 3. AC-I-02 INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMPAÑAS DE SALIDA A TRAVÉS DEL CALL CENTER V2. 4. AC-I-12 INSTRUCTIVO PARA SEGUIMIENTO PERIÓDICO A PQRS-D V2. 5. AC-G-02 CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN V3. 6. AC-G-03 GUÍA DE PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V3. 7. AC-G-04 GUÍA METODOLÓGICA PARA LA MEDICIÓN DE PERTINENCIA SOBRE LA RESPUESTA DADA A LAS PQRS-D V2. 8. El informe de PQRS-D del trimestre se publicará en la página de la Reincorporación y la Normalización ARN el 19 de julio 2018. Ruta: http://www.reintegracion.gov.co/agency/Paginas/pqrs-d.aspx 9. El informe de PQRS-D del semestre se publicará en la página de la Reincorporación y la Normalización ARN el 23 de julio 2018. Ruta: http://www.reintegracion.gov.co/agency/Paginas/pqrs-d.aspx y 10. El informe de registro público de derecho de petición se publicará en la página de la Reincorporación y Normalización ARN el 19 de julio 2018. Ruta: http://www.reintegracion.gov.co/atenccion/Paginas/respuestas-solicitudes.aspx</p> <p>(Oct 03 2018 4:49 PM): Durante el tercer trimestre de 2018 se realizaron tres actualizaciones al sistema de PQRSD: 1. Se actualizó el instructivo del módulo web de PQRSD Call center. 2. Se elaboró y publicó el registro público de derechos de petición. 3. Se elaboró el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Evidencias que reposan en las carpetas compartidas de la Dependencia.</p> <p>(Dec 27 2018 4:47 PM): Durante el cuarto trimestre del año 2018 se realizaron cuatro actualizaciones al sistema de PQRSD de la siguiente manera: 1) Durante el cuarto trimestre del año 2018 se solicitó mediante memorando con fecha 22 de octubre dirigido a la Oficina Asesora de Comunicaciones y a la Oficina de Tecnologías de la Información incluir en la sección de la página Web "Respuestas a la Ciudadanía" lo especificado en la Circular Externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, ajustando de esta manera lo relacionado con la visibilización del Registro Público de Derechos de Petición. 2) Se elabora el Registro Público de Derechos de Petición correspondiente al cuarto trimestre del año 2018 con publicación en la página web de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización www.reincorporacion.gov.co. 3) Para el cuarto trimestre de 2018 se elabora el Informe Trimestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El informe de PQRS-D del trimestre se publicará en la página web de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN. 4) Se elabora el Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias, el cual también se publica en la página web de la ARN www.reincorporacion.gov.co.</p>	<p>Realizada revisión de las evidencias que reposan en la carpeta compartida se observó:</p> <p>primer trimestre : En la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_1\IND7_ACTSISTPQRS, se encuentran las evidencias correspondientes a las actualizaciones efectuadas durante el primer trimestre de 2018.</p> <p>Segundo trimestre: En el segundo trimestre de 2018, el Grupo de Atención al Ciudadano realizó actualizaciones al sistema, las cuales reposan en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_2\IND7_ACTSISTPQRS, en donde se evidencian dichas actualizaciones.</p> <p>De acuerdo a lo anterior se observa que el Grupo de Atención al Ciudadano cumplió con lo planeado para el primer semestre de 2018.</p> <p>En este periodo se hizo la actualización del Módulo WEB de PQRS-D del Call Center, se elaboró y publicó el registro público de Derechos de Petición, y se elaboró el Informe Trimestral de PQRS-D, el cual contiene Tipología de PQRS-D, Porcentaje de información entregada, Porcentaje de PQRS-D recibidas según el canal, Oportunidad de respuesta, Tiempo de respuesta, Tipología de Reclamos, Tipología de Quejas. Las evidencias se encuentran en la carpeta compartida ruta: S:\2-POA\15_GACIT_3\IND7_ACTSISTPQRS</p> <p>Cuarto Trimestre: En este trimestre se realizó la actualización al sistema de PQRS-D mediante memorando en donde se solicitó la inclusión de la sección de la página WEB "Respuestas a la ciudadanía", ajustando de esta manera lo relacionado con la visibilización del Registro Público de derechos de petición. El registro público de derechos de petición no está publicado en la página web ni elaborado. Igualmente el informe trimestral de PQRS-D y el Informe Semestral de PQRS-D también se encuentran pendientes de elaboración en razón a que a la fecha de cargue de evidencias aún no se había cerrado el periodo de los informes.</p>	
TOTAL		100,00	100,00			
6. RECOMENDACIONES DE MEJORAMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:						
De acuerdo a la revisión realizada a los productos POA 2018 se observó que el Grupo de Atención al Ciudadano, mejoró su desempeño en el cumplimiento de las metas trazadas para este segundo trimestre de 2018. Igualmente queda pendiente la verificación de los informes correspondientes para el cuarto trimestre, indicador 7						
7. FECHA DE ELABORACIÓN: Enero 25 de 2019						
8. Revisó y Aprobó:						
Eduardo Antonio Sanguinetti Romero Asesor de Control Interno de Gestión						
9. Elaboró:						
Jairo Tulandé Collazos Profesional Universitario Control Interno						