

1. ENTIDAD:		2. DEPENDENCIA/PROCESO A EVALUAR: ATENCION AL CIUDADANO				
						
3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA/PROCESO (ESTRATEGICOS): Al ser un proceso de apoyo Atención al Ciudadano de la ARN mediante sus procedimientos, actividades y tareas apoya el cumplimiento de los tres (3) objetivos estratégicos de la Entidad, lo cual le apunta directamente al cumplimiento del eje transversal de "Fortalecer la gestión institucional para la implementación del proceso de reintegración".						
3.1. OBJETIVO DEL PROCESO: Desarrollar acciones orientadas a la identificación de necesidades, atención de requerimientos, la promoción de la cultura del servicio y la evaluación de satisfacción de la ciudadanía frente a la gestión y los servicios que presta la Entidad, con criterios de oportunidad, claridad, pertinencia con lo solicitado y respuestas de fondo.						
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL - PRODUCTO PLAN OPERATIVO	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)		5.3. ANALISIS DE RESULTADOS	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS	
		Oficial SIGER	Control Interno		5.4. EVALUACION DE CONTROL INTERNO A LOS COMPROMISOS DE LA DEPENDENCIA	
Acciones de promoción de participación ciudadana	Nivel de cumplimiento de las acciones de promoción de participación ciudadana por GAC	100.00	100.00	<p>Teniendo en cuenta el compromiso de la entidad con el tema de participación Ciudadana, se creó la mesa de Transparencia, Participación Ciudadana y Atención al Ciudadano, lo cual evidencia el grado de interés que se tiene, en dinamizar acciones hacia la sensibilización, fortalecimiento y creación de escenarios de participación, por ser un tema transversal fue necesario que en esta mesa tuviera asiento la DPR, Grupo de Corresponsabilidad, Reintegración Comunitaria, Oficina de Planeación, Oficina de Tecnologías de la Información, Oficina de comunicaciones y el Grupo de Atención al Ciudadano, se logró durante esta vigencia, elaborar una guía que sistematiza toda la información relacionada con participación ciudadana y definir la participación desde el marco de la gestión pública. Igualmente, se cumplió con los 4 foros programados, teniendo como bases elementos claves del proceso de reintegración, y uno específico con los colaboradores de la entidad relacionado con su experiencia en el teletrabajo. La entidad participó en las ferias nacionales del servicio al ciudadano, logrando un reconocimiento importante, por su compromiso, dedicación y excelencia de su comportamiento en estas ferias, además de atender a las personas en proceso de reintegración, se atendió a la ciudadanía en general, invitándoles a conocer nuestra misión, y a no aplicar la estigmatización con nuestra población, se llevaron articulaciones importantes con otros actores, que se facilitan en este escenario y realizaron actividades lúdicas con niños, niñas y jóvenes orientadas al tema de la paz.</p>	<p>Verificadas las evidencias cargadas en la carpeta compartida T:\2-POA\16-GACIT_1\IND\PARTICIPACION CIUDADANA; se observa que el proceso cumplió de manera razonable con el propósito del producto, de manera general se observan debilidades en el control de registros de las evidencias aportadas por lo cual se recomienda revisarlas y reemplazarlas.</p> <p>PRIMER TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentos en PDF de 39 paginas en el que se presenta la información del Chat/foro de Audiencia de Rendición de Cuentas 2. Acta de Reunión del 16/03/2017 "Tomar decisiones frente al quehacer de la mesa para la actual vigencia" (sin firmas y sin soporte de listado de asistencia) 3. Acta de Reunión del 16/03/2017 "Ajustar las actividades de la mesa de transparencia, participación ciudadana y atención al ciudadano y revisar avances de los compromisos de la reunión anterior" (sin firmas y sin soporte de listado de asistencia). <p>SEGUNDO TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pantallazo web de foro de participación ciudadana. 2. Listado de asistencia (sin registro hora fin) de fecha 02/05/2017 y 30/05/2017 como evidencia de mesa de participación ciudadana, transparencia y atención al ciudadano. 3. Se verificó documento correspondiente a caracterización usuarios de PPR y PORS-D de junio de 2017 (documento borrador que contiene información en color amarillo). 4. Listado de asistencia DNP del 05/04/2017. 5. Foro de Feria sin registro de fecha. 6. Presentación de Feria Nacional de Servicio al Ciudadano de El Carmen de Bolívar del 25/03/2017 (no aplica para este trimestre). 7. Presentación de Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Ipiales del 22/04/2017. 8. Presentación de Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en La Dorada - Caldas del 13/05/2017. <p>TERCER TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pantallazo foto "Acceso al tema de su interés para iniciar la participación" del mes de agosto de 2017. 2. Documento "GUÍA PARA SISTEMATIZAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CICLO DE GESTIÓN DE LA ENTIDAD" de agosto de 2017. Versión 1 del 15/09/2017. 3. Acta de Reunión del 17/07/2017 "MESA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA" cuyo objetivo fue "Establecer lineamientos generales de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana, como el concepto y alcance de la Participación Ciudadana en la ARN." (Acta sin registro de firmas). 4. Acta de Reunión del 06/02/2017 "MESA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA" cuyo objetivo fue "Presentar la guía de sistematización de Participación Ciudadana y el plan del proyecto de Participación Ciudadana a la mesa." (Acta sin registro de firmas). 5. Documento CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PORS-D de junio de 2017 (sin registro de código, fecha y versión). 6. Correo del 12/09/2017 invitación para Charla Caracterización con DNP, para participar en la misma el 18/09/2017. 7. Correo del 11/09/2017 Reunión de caracterización en la ARN. 8. Cuadro en pdf con registro de 13 colaboradores TALLER CARACTERIZACION DE USUARIOS – DNP 18 DE SEPTIEMBRE (documento sin registro de elaboración e imagen institucional). 9. Documento en Pdf del DNP con información "Feria Nacional de Servicio al Ciudadano" Guapi - Cauca 26/08/2017. 10. Documento en Pdf del DNP con información "Feria Nacional de Servicio al Ciudadano" Santa Rosa de Cabal - Risaralda 29/07/2017. <p>CUARTO TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pantallazo foto "Cual son las oportunidades y desafíos que la implementación de los acuerdos de paz tiene para las personas que han culminado" y Correo electrónico del 05/12/2017 invitando a la participación del mismo. 2. Invitación actualizada: CONVOCATORIA N 2. MESAS DE PARTICIPACIÓN GOBIERNO NACIONAL mar 7 de nov de 2017. 3. Documento "GUÍA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS – PERSONAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN Y PORS-D" AC-02 Versión 2 del 18/12/2017, y correo socialización del 18/12/2017. 4. Cuadro con información ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, listado de asistentes por entidad, en el cual se menciona que la ARN tuvo un total de 3562 atención (8 ferias). 	
Canales de atención al ciudadano fortalecidos en términos de usabilidad, accesibilidad y calidad de servicio	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención	100.00	100.00	<p>Durante la vigencia 2017 se realizaron diferentes acciones que buscaban fortalecer los canales de atención al usuario en términos de usabilidad y accesibilidad, por esta razón se adelantaron a través de Intranet para colaboradores de la ARN, mensajes de texto a Personas en Proceso de Reintegración – PPR y mensajes a través del HotD On (llamada en espera), acciones de promoción del uso de canales virtuales, otra de las gestiones realizadas fue la de promover el uso del buzón de sugerencias, para lo que se realizó el envío en dos oportunidades de mensajes de texto a los PPR y a través de un grupo una guía en el HotD On (llamada en espera) del Call Center invitando a todos los usuarios a utilizarlo, también durante lo corrido del año se aprovechó el correo de atención@acr.gov.co por el que se recibieron más de 5.400 correos, también se enviaron diferentes comunicaciones de interés de los usuarios internos y externos, en el mismo sentido se recibieron y realizaron 400 campañas de salida a través del Call Center para el desarrollo de estas campañas se enviaron aproximadamente 154.000 mensajes de texto y se realizaron 7.900 llamadas, de otra parte se articuló con Centro de Relevio (que hace parte de Fenasoc) la instalación de su plataforma la cual permitirá que las personas con discapacidad auditiva, puedan tener acceso a nuestra información y adquirir contacto con la ARN a través de intérprete, aun la ARN está en el proceso de el aislamiento de los requerimientos solicitados para la instalación, tales como video cámaras y diademas, también se encuentra en desarrollo el proceso de instalación de la herramienta ConveTIC, esta herramienta permitirá la accesibilidad a la información por parte de las personas con limitaciones o discapacidad visual, otra de las acciones desarrolladas corresponde al sondeo efectuado para evaluar la necesidad de implementar o no un mecanismo de atención a través de turnos, el cual determino que debido al bajo nivel de atenciones presenciales, este se puede realizar a través de turnos impresos, también se realizaron acciones para promover los protocolos de Atención preferencial a través del correo electrónico y una prueba piloto en 6 grupos territoriales, por último se construyó el borrador de la Matriz de Información de discapacidad para PPR y colaboradores de la entidad, la cual requiere ajustes partiendo de la matriz de la mesa frente a la discapacidad. Las evidencias se encuentran en carpeta SIGER POA ATENCION AL CIUDADANO de cada trimestre IND2CANALESATENCION</p>	<p>Verificadas las evidencias cargadas en la carpeta compartida T:\2-POA\16-GACIT_1\IND3 CULTU.SERVIC; se observa que el proceso cumplió de manera razonable con el propósito del producto, de manera general se observan debilidades en el control de registros de las evidencias aportadas por lo cual se recomienda revisarlas y reemplazarlas.</p> <p>PRIMER TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se verificó pantallazo de la información publicada en la Intranet de los Protocolos de Atención Prioritaria 2. Se verificó archivo en pdf correspondiente al 09/03/2017 enviado de Atención ACR a todos los colaboradores de la Entidad el cual tiene como asunto "la marcación de las extensiones telefónicas cambiará a partir del 15 de marzo ..." (Recuerde contestar el teléfono es clave en la cultura del servicio ACR) - Una adecuada atención telefónica aporta a la cultura del servicio en la Entidad" <p>SEGUNDO TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrenamiento a funcionarios y contratistas en Cultura del Servicio 2017, pantallazo invitación videoconferencia y correo 17/05/2017. 2. Formato de Evaluación de Lenguaje claro (30 folios) realizada el 26/05/2017, junto con el listado de asistencia 23 asistentes y documento DNP sobre Lenguaje claro 3. Pantallazos Intranet - Sensibilización en cultura del servicio. <p>TERCER TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Correo electrónico del 11/08/2017 con la priorización de GT y puntos de atención para la realización de la estrategia de cliente incógnito. 2. Documento excel y pdf P2096 - GUÍA DE OBSERVACIÓN CLIENTE INCOGNITO de Brand Strat. 3. Listado de asistencia sin registro hora inicio, fin, fecha, con capacitación uso de teléfonos con el registro de 107 personas. 4. Pantallazo con preparación de la estrategia de atención para la atención de personas alteradas" y "como manejar adecuadamente un reclamo". 5. Aviso Informativo informando que en Sede Central no se atiende ciudadanía y se da a conocer el directorio de los GT de Bogotá y Cundinamarca Boyacá. <p>CUARTO TRIMESTRE:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación "REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN FRENTE A LOS SERVICIOS, BENEFICIOS Y ATENCIÓN OFRECIDOS POR LA AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN, DIRIGIDO A PERSONAS DESMOVILIZADAS EN PROCESO DE REINTEGRACIÓN" elaborada por BrandStrat. 2. Formato de evaluación de satisfacción y eficacia de actividades de formación THF-16 Versión 2 del 28/04/2014; correspondiente a la "Sensibilización Lenguaje Claro" del 27/11/2017 (5 formatos 1 son el registro de quien recibe la actividad, cargo y área). 3. Listado de asistencia del 27/11/2017 "Sensibilización Lenguaje Claro" con registro de 6 asistentes. 4. Pantallazo campaña intranet sobre "Conoce tus deberes como ciudadano" y "Conoce tus derechos como ciudadano" 	
Gestión Ley de Transparencia y Acceso a la Información	Nivel de cumplimiento de la Ley de Transparencia-Grupo de Atención al Ciudadano	100.00	100.00	<p>JOHN JAIRO ZUÑIGA SERRA (Dec 11 2017 11:34AM): Durante la vigencia 2017 el grupo de atención al ciudadano mantuvo actualizados los 8 requisitos de los cuales era responsable en la matriz de transparencia, cumpliendo al 100% con toda la información actualizada. La evidencia reposa en carpeta compartida de Sigier GAC IND4TRANSPARENCIA</p>	<p>Se verificaron las evidencias cargadas en T:\2-POA\16-GACIT_1\IND4TRANSPARENCIA, observando que a través de la matriz de seguimiento a la Ley de Transparencia 1712 de 2014, el Proceso realizó seguimiento a la actualización de la información de los 8 aspectos cargo, en ese sentido se observa que se cumplió de manera razonable con el propósito previsto.</p>	

