



ACR Agencia Colombiana
para la Reintegración



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

**MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D**

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2016

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D	 SIGER	
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	6
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	11
5.1 RECEPCIÓN DE LAS PQRS –D	11
5.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS –D	20
5.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS –D	23

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por la ciudadanía ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas en la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad.

3. DEFINICIONES

ACR: Agencia Colombiana para la Reintegración de personas y grupos alzados en armas.

ANÓNIMO: Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: Proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las personas en proceso de reintegración y la ciudadanía en general ante la ACR a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.

CANAL ESCRITO: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la entidad, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita sobre un soporte físico (papel) para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

CANAL PRESENCIAL: Es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la ACR para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANAL TELEFÓNICO: Es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público de la ACR y el ciudadano a través de llamada telefónica.

CANAL VIRTUAL: Es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público de la ACR, a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado en la ACR por el sitio web, los chats y foros, redes sociales y correos electrónicos institucionales de todos los colaboradores (contratistas y funcionarios) de la ACR.

CONSULTA: Petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen relacionado con la misión de la ACR o con asuntos de carácter jurídico.

CIUDADANO: Para efectos del presente documento, y desde la perspectiva de servicio al cliente, es la persona natural o jurídica (pública o privada) que interactúa con la ACR con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la ACR y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA: La respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

DERECHO DE PETICIÓN: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

“(…) El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de una persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”. (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

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” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).

GT/PA: Sigla utilizada en el presente documento para referirse a las sedes regionales de la Agencia (Grupo territorial y Punto de atención).

DERECHO DE HABEAS DATA: es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI por su sigla en inglés), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. (Artículo 2, literal a) de la Ley 527 de 1999).

OPORTUNIDAD: Corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto” (Artículo 14 Ley 1437 de 2011).

PETICIÓN: Toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

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” (Secretaría de

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.

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” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.

RESOLVER DE FONDO: La respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivo la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11).

SERVICIO: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente relacionada con la Política Nacional de Reintegración, los cuales coordina, gestiona y/o entrega la ACR para la población desmovilizada y su grupo familiar.

SEVERIDAD: Exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma o una regla.

SIGER: Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración, con un software administrador en el cual se registra el producto o servicio no conforme y su tratamiento en relación con los reclamos presentados por las personas en proceso de reintegración.

SIGOB: Esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Gobernabilidad’. La entidad utiliza el módulo de gestión documental utilizado por el trámite de correspondencia.

SIR: Esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Reintegración’, es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las cifras estadísticas de la Reintegración.

SUGERENCIA: “Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad” (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

TRAZABILIDAD: Es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto, producto o servicio, en este caso de una PQRS-D dentro de la entidad.

VENTANILLA ÚNICA: Es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la Administración pública con un fin particular.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- a. El procedimiento para la atención de PQRS-D en la ACR, está regulado mediante lo dispuesto en las normas registradas en el Normograma del proceso de Atención al Ciudadano y en el presente manual.

Se definen los siguientes canales de atención:

- Canal escrito. (buzón de sugerencias, correspondencia física)
 - Canal virtual. (redes sociales, correos electrónicos, web y fax)
 - Canal presencial.
 - Canal telefónico.
- b. Todos los colaboradores de la ACR tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS-D que reciban o que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entrada de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para la gestión de las PQRS-D (SIR, SIGOB, módulo PQRS-D de la página web de la ACR, correos electrónicos institucionales asignados, y redes sociales). El alcance de dicha revisión dependerá del rol que tiene cada colaborador y las responsabilidades asignadas dentro de sus dependencias, en relación con la gestión PQRS-D. En este sentido, es preciso tener en cuenta que independientemente de que el colaborador tenga un rol o responsabilidad frente a las PQRS-D, cualquiera de los servidores de la ACR que reciba una PQRS-D en su correo electrónico institucional tendrá la obligación de tramitarla de acuerdo con lo establecido en este manual.
 - c. Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS-D de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 son los siguientes:

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, de información y certificaciones.

Es preciso indicar que, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, “si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.

- Diez (10) días hábiles para responder peticiones entre autoridades.
 - Treinta (30) días hábiles para contestar consultas.
- d. Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS-D, comienzan a contar a partir del siguiente día hábil a la recepción de estos en la entidad. Asimismo, es importante resaltar que el horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., razón por la cual los casos que sean registrados por fuera de este horario, quedarán radicados el siguiente día hábil, y para efectos de la respuesta, se contabilizarán los días a partir del día hábil siguiente a la radicación.
- e. Los ciudadanos pueden registrar las PQRS-D a través de cualquiera de los canales descritos en este manual, en los Grupos Territoriales o Puntos de Atención o en el punto de correspondencia del Grupo de gestión Documental en la sede central de la ACR.
- f. Todas las dependencias de la ACR, deben designar un colaborador en los siguientes casos:
- En grupos territoriales y puntos de atención para recibir y radicar las PQRS-D, le corresponde al técnico de archivo y en la sede central de la ACR a la ventanilla única de recepción de correspondencia.
 - En grupos territoriales y puntos de atención para gestionar, tramitar y registrar la respuesta de PQRS-D al asistente de atención. En la sede central de la ACR, será el colaborador asignado como enlace de cada dependencia.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- En grupos territoriales y puntos de atención el responsable de dar respuesta a las PQRS-D de acuerdo a su complejidad o especificidad podrá ser el profesional reintegrador, abogado, o coordinador.
- En la sede central el profesional que designe el jefe, asesor o coordinador del área.
- En los casos en que la respuesta sea del tipo de información reservada y/o restringida, la entidad debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12 y 14 de la Resolución interna No.1893 de 2015.

Es importante tener la claridad de que, aunque haya personas responsables para gestionar las PQRS-D, la responsabilidad de la trazabilidad y el seguimiento a las PQRS-D en cada grupo territorial o punto de atención recae en el coordinador, y en el caso de las dependencias de la sede central de la ACR, sobre los jefes o cabezas de área. Si no es de competencia del GT/PA o dependencia de la sede central, el responsable de las PQRS-D, como mínimo debe tener claridad a cuál GT/PA o área de la sede central se le dio traslado.

- g. En caso de recepcionar una PQRS-D que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se debe devolver al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la recepción de la misma y el peticionario a su vez contará con un plazo máximo de un (1) mes para que la complete o aporte la documentación necesaria. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará el requerimiento mediante acto administrativo motivado, que será notificado al peticionario. Conforme al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- h. En caso de recepcionar una denuncia por cualquiera de los canales establecidos anteriormente, quien la reciba deberá remitirla a más tardar al siguiente día hábil al Grupo de Atención al Ciudadano para garantizar su radicación y para temas estadísticos. El Grupo de Atención al Ciudadano dará traslado al Grupo de Control Interno Disciplinario de la entidad, quien se encargará de realizar el trámite de ley que corresponda.
- i. Se pueden presentar PQRS-D en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente para que realice la gestión correspondiente, de acuerdo con la normatividad vigente.
- j. Si las PQRS-D corresponden a casos de personas en proceso de reintegración, se debe realizar el registro en el módulo SIR 'Casos PQRS-D', de acuerdo con los parámetros establecidos en el Instructivo SIR - Módulo casos PQRS-D.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- k. Para todas las PQRS-D recibidas por cualquier canal de atención, se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación de la PQRS-D.
- l. Si la dependencia GT/PA que recibe una PQRS-D no tiene la competencia para responderla, deberá devolverla inmediatamente al área que se la remitió, o en su defecto redireccionarla, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, a la dependencia GT/PA competente para dar respuesta. Si pasados dos (2) días hábiles no se ha realizado ninguno de estos dos procedimientos, la responsabilidad para brindar respuesta a la PQRS-D recaerá sobre esta dependencia GT/PA, la cual deberá solicitar, al área competente, los insumos necesarios para dar respuesta, estructurarla, hacerla validar y firmar (de ser necesario) así como remitirla al peticionario antes del vencimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente, de acuerdo con los plazos para de acuerdo con el tipo de caso.

Por ningún motivo una dependencia GT/PA a la que se le haya asignado un caso, y no tuviese la competencia para responderlo, podrá transferirlo o devolverlo después del segundo día hábil de posterior a su transferencia. Esto para evitar que se estén redireccionando casos en los que los términos para responder estén a punto de vencerse.

Se debe tener cuenta que todos los casos PQRS-D que ingresen a la entidad por el módulo web de PQRS-D, el correo institucional AtencionACR@acr.gov.co, todos los correos electrónicos institucionales, las líneas telefónicas gratuitas de atención (fijo 018000-911516 y celular Claro o Movistar #516), las extensiones telefónicas de los colaboradores, las redes sociales, a través de atención presencial y demás que pudiesen surgir, deben ser registrados en las plataformas destinadas para su gestión y respuesta (SIR o SIGOB).

En el caso del SIGOB el direccionamiento de la PQRS-D, se debe realizar inmediatamente, o a más tardar el día hábil siguiente a su recepción, remitiéndolo a la ventanilla de correspondencia en el Grupo de Gestión Documental en la sede central, o al técnico de archivo en los GT/PA. La transferencia debe ser realizada con conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano, informando la situación y solicitando la reasignación a la dependencia competente para dar respuesta a la PQRS-D recibida.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016-12-19	VERSIÓN V-4

Para el módulo web de PQRS-D, se debe rechazar el caso indicando la dependencia a la cual se debe direccionar. Como el caso también es recibido por el SIGOB éste se debe transferir al área competente por este medio, con conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

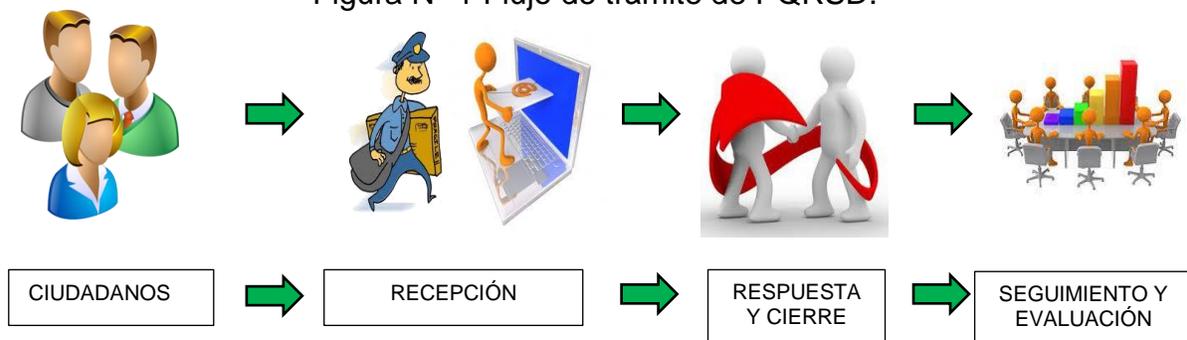
- m. Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; asimismo, se encuentra en concordancia con el Manual del Sistema de Gestión de seguridad de la información ACR. (Ver normograma del Proceso de Atención al Ciudadano).

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ACR, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D.
- Respuesta y cierre de las PQRS-D.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.

Figura N° 1 Flujo de trámite de PQRS-D.



5.1 RECEPCIÓN DE LAS PQRS –D

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante la ACR, por cualquiera de los canales establecidos, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de dar respuesta.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

5.1.1 Recepción por el canal de atención escrito

Las PQRS-D pueden ser recibidas en la ACR por canal escrito, de dos (2) formas: sobre cerrado o abierto y buzón de sugerencias.

- **Sobre cerrado o abierto**

Recepción: Las PQRS-D deben ser recibidas por el colaborador designado del Grupo de Gestión Documental de la ventanilla única en la sede central o los GT/PA. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRS-D está dirigida a la ACR o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento debe ser devuelto, indicando que la entidad a la cual dirige la petición, no es la ACR y por lo cual debe radicarla ante la entidad competente.

Registro: El colaborador de grupo de Gestión Documental de la ventanilla única en GT/PA o en la sede central de la ACR, debe ingresar la PQRS-D en el SIGOB, especificando si se trata de una petición (petición general, solicitud de información, solicitud de documentos, requerimiento de una autoridad o entidad) queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los siguientes datos:

- Nombre del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y/o correo electrónico).
- Mayor de edad: si o no.
- Clasificación: (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia). Para efectos de cumplir una de las exigencias establecidas en el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se necesita para la elaboración de los informes de PQRS-D:
“(…) 10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de acceso a la información: El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información recibidas y los tiempos de respuesta relacionado, junto con un análisis resumido de este mismo tema. El sujeto obligado debe definir la periodicidad de publicación de este informe e indicarla en un esquema de publicación de información”. Resolución 3564 de 2015.
- Número de anexos.
- Número de código postal.
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico.
- Si la PQRS-D es un anónimo.
- El nivel de reserva de la comunicación.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- A qué dependencia o GT/PA se traslada la PQRS-D.
- Fecha de traslado.
- Hora de traslado.

En caso de que la persona especifique ser menor de edad, a los datos personales que, en su petición informe a la entidad, se les dará el tratamiento especial de protección que establece la normatividad que rige la materia.

Si la PQRS-D contiene documentos adjuntos, el colaborador designado por el Grupo de Gestión Documental debe digitalizar estos documentos y cargarlos en el SIGOB, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 594 de 2000 y el Decreto 2609 de 2012, sobre "...velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos...".

Transferencia: Las PQRS-D registradas diariamente, deben ser transferidas a la dependencia competente para dar respuesta con conocimiento del profesional designado del Grupo de Atención al Ciudadano, esta acción debe quedar registrada en el SIGOB, y no debe exceder un día hábil posterior a la radicación. Si se pasa este tiempo, se tendrá otro día hábil, teniendo la certeza de que la competencia para dar respuesta es de la dependencia a la cual se le va a realizar la transferencia.

Si no se cumple con este término, se deberá proceder de acuerdo con lo establecido en el literal 'I' del numeral 4 'CONSIDERACIONES GENERALES' del presente manual.

- **Buzón de opinión**



Recepción: A través de este medio dispuesto en los GT/PA y la sede central de la ACR, las personas en proceso de Reintegración, sus familias, colaboradores internos y la comunidad en general pueden diligenciar el formato de PQRS-D y Encuesta de Satisfacción dispuesto en los buzones de opinión, los cuales permiten interponer una PQRS-D o evaluar la atención. Esta información se encuentra por cada cara del formato destinado para tal fin.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

Registro y creación de caso PQRS-D: La revisión del buzón de opinión debe ser realizada diariamente por los colaboradores designados por el Coordinador del GT/PA y del Grupo de Atención al Ciudadano en la sede central de la ACR. Además, los casos que ingresen por buzón de opinión se deben registrar en los sistemas de gestión de PQRS-D (SIR, SIGOB y Módulo Web de PQRS-D) cumpliendo con las siguientes condiciones, según el requerimiento y del tipo usuario:

1. Cuando se trate de una PQRS-D de un ciudadano diferente de PPR, ésta debe ser registrada por el Asistente de Atención (GT/PA) o el profesional designado en el Grupo de Atención al Ciudadano (sede central) en el módulo web de PQRS-D adjuntando el formato diligenciado. Adicionalmente, luego del registro en el módulo web se deberá remitir a Correspondencia en la sede central, o al técnico de archivo en los GT/PA, a fin de que sea radicado por SIGOB. Para cerrar adecuadamente el caso se debe registrar la respuesta en las dos herramientas (SIGOB y módulo web).
2. Cuando se trate de una PPR, la PQRS-D debe ser registrada por el Asistente de Atención (GT/PA) en el SIR, anexando el formato diligenciado.

De encontrarse PQRS-D de las PPR en el buzón de la sede central, el colaborador designado en el Grupo de Atención al Ciudadano deberá remitir digitalmente por correo electrónico al GT/PA respectivo para que realice el registro en el SIR y se proceda a tramitar según los términos de ley y procedimiento establecidos. Si se trata de un reclamo o queja se deberá remitir única y exclusivamente al coordinador del GT/PA. Si la queja está en contra del coordinador del GT/PA, se deberá remitir al Director Programático con copia al Subdirector Territorial.

El Grupo de Atención al Ciudadano (para la sede central), el Asistente de Atención (para los GT/PA) o el colaborador designado, debe garantizar la disponibilidad de Formatos de PQRS-D y Encuesta de Satisfacción y de la correspondiente apertura y revisión diaria del buzón de opinión.

En dicho sentido, el coordinador del GT/PA o responsable del área en la sede central, debe garantizar que, cuando surjan situaciones administrativas (vacaciones, permisos, licencias, incapacidades, etc.) con la persona encargada de ejecutar esta actividad, exista un reemplazo y notificarlo oficialmente, por lo

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

menos con dos (2) días hábiles de anticipación, al Grupo de Atención al Ciudadano. Se debe indicar quién será el responsable y por cuánto tiempo.

En el caso de que el colaborador responsable de la actividad cambie de cargo o se retire de la entidad, se debe notificar la situación, (8) días hábiles antes, al Grupo de Atención al Ciudadano, e informar quién será el responsable temporal o definitivo. Cuando sea temporal y posteriormente llegue la persona que definitivamente asumirá el rol de administración del buzón, se debe notificar inmediatamente el cambio al Grupo de Atención al Ciudadano, pues de lo contrario quien venía realizando esa labor continuará como responsable de la gestión.

Es importante resaltar que por ningún motivo puede quedar el rol de gestión PQRS-D y administración del buzón de opinión sin responsable, situación que debe ser garantizada por el coordinador del GT/PA o cabeza de área de las diferentes dependencias de la sede central.

Acta de apertura del buzón. Mensualmente y una vez contabilizadas las PQRS-D o encuestas de satisfacción se debe diligenciar el Formato de Acta de Reunión institucional vigente colgada en el SIGER, con la siguiente información:

1. **Acta:** Indicar el número de consecutivo el cual debe ser de 01 hasta 12 (para cada mes del año), ya que por las tablas de retención documental, se debe llevar un archivo por año independiente para las 'Actas de apertura del buzón de Opinión'.
2. **Tema:** Indicar como tema 'Apertura del buzón de opinión'.
3. **Dependencia:** Indicar el nombre del GT/PA o dependencia de la sede central.
4. **Fecha:** Indicar por ejemplo 1 al 30 de noviembre / 2016, de tal forma que evidencie el mes completo.
5. **Asistentes:** Relacionar por lo menos dos (2) personas como responsables de la apertura diaria y de la elaboración del acta.
6. **Objetivo:** "Contabilizar las PQRS-D recibidas durante el mes de XXXX del año XXX en el GT/PA XXXXXX o en la sede central" y dar el tratamiento correspondiente indicado en este manual.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

7. **Temas tratados:** Relacionar las PQRS-D encontradas, la fecha y con qué número de caso quedó registrada en SIR o EXT (SIGOB). También se deben relacionar el número de encuestas de satisfacción encontradas.

Ejemplo:

- a. Peticiones: 10 / Código de radicación de cada una.
 - b. Quejas: 2 // Código de radicación de cada una.
 - c. Reclamos: 5 // Código de radicación de cada una.
 - d. Sugerencias: 1 // Código de radicación de cada una.
 - e. Denuncias: 1 / Código de radicación de cada una.
8. **Compromisos:** Indicar para el caso de las sugerencias si es adoptada o no y por qué. Para el caso de las encuestas de satisfacción diligenciadas, se deberá verificar si es una calificación negativa, y con esta novedad realizar una reunión de equipo para revisar el caso y ver la pertinencia de tomar o no una acción de mejora.
9. **Firma de asistentes:** Se debe evidenciar el registro de las personas que intervinieron en la apertura de los buzones, y que verificaron, contabilizaron y validaron las PQRS-D recibidas por este medio.
10. **Adjuntos:** Con el acta debe estar archivada la copia de las PQRS-D (el original del acta y del formato diligenciado en la carpeta destinada para tal fin) así como de las encuestas de satisfacción.

Seguimiento y control de las Actas, PQRS-D y Encuestas de Satisfacción. Durante los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al cierre mensual anterior, el colaborador delegado por el coordinador del GT/PA o cabeza de área en la sede central deberá enviar por correo electrónico al profesional designado por el Grupo de Atención al Ciudadano copia del acta con los respectivos adjuntos. Adicionalmente, indicar si se llevaron a cabo acciones de mejora a partir de las sugerencias encontradas y de las encuestas de satisfacción. Si no se llevaron a cabo indicar el por qué. La misma operación se debe realizar en la sede central.

5.1.2 Recepción por el canal de atención virtual

En la ACR, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D por 'Mensaje de datos':

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- Página web.
- Redes sociales.
- Correo electrónico institucional AtencionACR@acr.gov.co.
- Correo electrónico institucional de colaboradores ACR (contratistas y funcionarios).
- Fax.

El tratamiento de las PQRS-D (mensaje de datos) que llegan a la ACR por el canal virtual, procede de la siguiente manera:

- **Página web**

Un ciudadano o PPR que desee interponer una PQRS-D a través del portal de la ACR, www.reintegracion.gov.co, puede acceder al módulo web de PQRS-D.

Para conocer los pasos del registro de una PQRS-D en la web, se puede remitir a los instructivos: 'Módulo PQRS-D de página web-rol ciudadano' y 'Módulo PQRS-D de página web-rol PPR'.

Las PQRS-D que ingresan a la ACR a través de este medio deberán ser registradas adicionalmente en el SIGOB, y su trámite de respuesta deberá realizarse tanto en éste como en la plataforma web.

El colaborador designado por la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano debe revisar diariamente, y remitir a la dependencia que tiene la competencia de dar respuesta de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente y enviar al peticionario mensaje de recibo, indicando el número de radicado.

- **Redes sociales:**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos en las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el colaborador designado por la jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien las revisará diariamente y determinará si son de competencia de la ACR. En caso de serlo, y de tratarse de información pública, de interés general, deberá responderla inmediatamente por la misma red social.

Simultáneamente deberá solicitar a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental su radicación, por SIGOB, en esa misma oficina, a fin de que quede la trazabilidad de la información en el sistema de administración de

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

correspondencia de la entidad, y se pueda también finalizar la gestión de la PQRS-D en el SIGOB. Al hacer la solicitud a correspondencia, se deberá solicitar que se dé conocimiento en el SIGOB al Grupo de Atención al Ciudadano para que éste realice el respectivo seguimiento de la respuesta.

En el caso de que la PQRS-D no sea de competencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el colaborador designado deberá solicitar a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental la radicación al área competente. En caso de que no haya información de contacto adicional del petionario el colaborador de esta oficina será el garante de que la respuesta se dé en los términos de la normatividad vigente. En caso contrario, será el área a la cual se transfirió la PQRS-D, la que deberá dar la respuesta en los términos de ley y procedimientos establecidos.

Para realizar este procedimiento, el área competente deberá poner en conocimiento a la Oficina Asesora de Comunicaciones y al Grupo de Atención al Ciudadano.

- **Correo institucional AtencionACR@acr.gov.co:**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional AtencionACR@acr.gov.co son monitoreadas por el colaborador designado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las revisará diariamente y determinará si son de competencia de la ACR, en caso de serlo deberá reenviarla, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia en el Grupo de gestión Documental para su respectivo registro en el SIGOB y solicitando la respectiva transferencia al GT/PA o área de la sede central de la ACR. Además, se debe enviar al petionario un mensaje de recibo, informando el radicado de su caso.

- **Correo electrónico institucional de colaboradores ACR:**

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de los correos institucionales de los colaboradores, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, al Grupo de Gestión Documental en la sede central de la ACR o al técnico administrativo (Asistente de Atención o quien sea delegado) en el GT/PA solicitando que sean registradas en el SIGOB y transferidas al GT/PA o dependencia competente para dar respuesta, indicando también que se ponga en conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016-12-19	VERSIÓN V-4

- **Fax**

Las PQRS-D recibidas por el número de fax 5932211 - Ext 1010 y/o 5 y los demás números de fax habilitados en la sede central y GT/PA de la ACR, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia, en el Grupo de Gestión Documental en la sede central de la ACR o al técnico administrativo (Asistente de Atención o quien sea delegado) en el GT/PA solicitando que sean registradas en el SIGOB y transferidas al GT/PA o dependencia de la sede central competente para dar respuesta, indicando también que se ponga en conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

TRASLADO POR COMPETENCIA:

Cuando se trate de una PQRS-D que no sea competencia de la entidad, el colaborador que la reciba por cualquiera de los canales establecidos y definidos en este manual, deberá mediante oficio firmado por el jefe dar traslado a la entidad competente, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, a través del Grupo de Gestión Documental, e informando al peticionario (por el mismo medio de recepción) sobre el trámite realizado, y al Grupo de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, para dar cumplimiento a la ley de transparencia, las dependencias que trasladen a otra entidad comunicaciones, deberán llevar un registro mensual que deberá ser entregado al Grupo de Atención al Ciudadano dentro de los tres días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre. Estos traslados deberán ser publicados en el informe periódico de PQRS-D de la página web que elabora el Grupo de Atención al Ciudadano.

5.1.3 Recepción por el canal de atención presencial

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos de manera directa, presencial y verbal en los GT/PA de la ACR o en las instalaciones de la sede central.

Los colaboradores de la ACR, que reciban una PQRS-D de manera verbal presencial deben:

En el GT/PA, orientar al peticionario para que acuda al Asistente de Atención y efectúe el registro de la PQRS-D.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

Excepcionalmente, en la sede central, orientar al peticionario para que se ponga en contacto con el Grupo de Atención al Ciudadano para realizar el registro de su PQRS-D.

Registro: En el GT/PA, es el Técnico Administrativo (Asistente de Atención o quien sea delegado) y en la sede central, el Grupo de Atención al Ciudadano, reciben al ciudadano y realizan el registro de la PQRS-D en el módulo web y SIGOB o en el SIR si se trata de una persona en proceso de Reintegración. Al realizar este proceso se debe indicar al peticionario el número con el cual quedó registrado su caso.

Transferencia: Se deben transferir los registros de los casos radicados en el SIGOB a la dependencia que tiene la competencia para responderlo, con conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano, previa clasificación de acuerdo al tipo: petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Si se trata de una solicitud de información de interés general y público sobre la operación de la ACR, se le debe dar respuesta inmediata tal como está definido en el artículo 12 de la Resolución 1893 de octubre de 2015. Hecho lo anterior, se debe registrar esta acción y cerrar el caso en el SIGOB, la web o el SIR, según corresponda.

Si la PQRS-D '**NO**' corresponde a información general y pública sobre la operación de la ACR, se transfiere a la dependencia competente para dar respuesta al caso con conocimiento al profesional designado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano. Se informa al peticionario el número sobre el trámite, el radicado, y tiempo de respuesta de su PQRS-D.

Si la PQRS-D recibida '**NO**' es competencia de la ACR, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla.

Nota: La atención presencial de que trata este apartado, debe estar sujeta a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de la Justicia y el Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de la peticiones verbales.

5.1.4 Recepción por el canal de atención telefónico

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos de la línea fija telefónica gratuita 018000 911 516 o desde un celular Claro o

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

Movistar al #516, de igual forma las presentadas mediante mensaje de texto o llamada a celular a cualquiera de los colaboradores de la entidad.

Eventualmente, si podrán llegar casos de PQRS-D a las extensiones de los colaboradores de la entidad, al teléfono (1) 5932211. En este caso, si se trata de un ciudadano, el caso se debe registrar en el módulo web de PQRS-D del portal de la entidad. Si se trata de una PPR, se deberá registrar en el SIR. Si el funcionario no tiene acceso al SIR, podrá tomar la información (nombre, CODA, cédula, GT/PA adscrito, teléfono, dirección, correo electrónico, y detalle de la PQRS-D) o transferir la llamada al Grupo de Atención al Ciudadano o GT/PA respectivo.

Registro: El operador del call center debe recibir la PQRS-D de la ciudadanía en general y registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. Para el caso de las PPR se deberá registrar en el Sistema de información para la Reintegración SIR.

Transferencia: El colaborador delegado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano debe asignar los casos PQRS-D de la web al área competente, y para el caso del SIR los casos son asignados automáticamente por el sistema a el profesional reintegrador a cargo de la PPR, o al coordinador para las quejas y los reclamos.

Si se trata de una solicitud de información pública de interés general sobre la operación de la ACR, se le debe dar respuesta de acuerdo con lo definido en el Artículo 12 de la Resolución 1893 de octubre de 2015. Hecho lo anterior, se debe registrar esta operación en el SIGOB o en el SIR, según corresponda, para poder cerrar el caso. Si la PQRS-D 'NO' corresponde a información general y pública sobre la operación de la Agencia Colombiana para la Reintegración, se transfiere a la dependencia competente de dar respuesta, todo con conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano. Se debe informar al peticionario sobre el trámite, radicado y tiempo de respuesta que se dará a su PQRS-D.

Si la PQRS-D recibida 'NO' viene dirigida a la ACR o un funcionario de la entidad, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

5.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS-D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe una PQRS-D, registra la respuesta en el SIGOB o en el SIR hasta su respectivo cierre. En este sentido es importante resaltar que en el SIGOB ya existe una plantilla para el registro de respuestas a PQRS-D.

El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quién éste designe, debe:

- Enviar semanalmente mensajes de alerta por correo electrónico con tiempos de vencimientos a fin de que los colaboradores designados de la dependencia de la sede central o GT/PA competente brinden la respuesta antes de que se venza el plazo, cumpliendo con la normatividad vigente.
- Monitorear los sistemas de información y herramientas tecnológicas disponibles en la entidad para la gestión de PQRS-D, para verificar que éstas hayan sido tramitadas y cerradas oportunamente.

La dependencia de la sede central o GT/PA competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir las siguientes orientaciones:

5.2.1 Identificación y análisis de causas en PQRS-D

El jefe de la dependencia o coordinador del GT/PA responsable de la respuesta a la PQRS-D, debe identificar la causa raíz que originó la queja o reclamo registrados y determinar si corresponde a una no conformidad o servicio no conforme.

Después de identificada la causa raíz, de la queja o reclamo, se debe registrar en el software administrador del SIGER y tratar de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (EM-P-019) y en el Procedimiento Control de Producto y/o Servicio no conforme (P/SNC) (IR-P-10).

5.2.2 Respuesta a PQRS-D

Las respuestas a las PQRS-D deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Oportunidad.
- Resolver de fondo.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- Claridad en la respuesta.
- Pertinencia con lo solicitado.

“(…) Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”. (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630/2002 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. 8 de agosto de 2002).

Si la PQRS-D no puede resolverse en el tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el artículo 7, parágrafo primero de la Resolución 1893 de 2015.

5.2.3 Cierre de la PQRS-D

Una vez emitida la respuesta e informada al peticionario, el colaborador designado por la dependencia del sede central o GT/PA competente de dar respuesta, debe cerrar el caso en el sistema de información correspondiente (SIR, SIGOB y/o módulo web de PQRS-D del portal de la entidad).

En el campo de detalle de cierre de las PQRS-D de cada sistema (SIR, SIGOB y módulo PQRS-D de la página web de la entidad), debe registrarse claramente la siguiente información:

- Fecha de atención al peticionario (cierre efectivo de la PQRS-D).
- Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso.
- Respuesta dada a la PQRS-D.

Ejemplo:

Reclamación: El participante manifiesta que el mes de mayo no recibió la consignación correspondiente al apoyo económico a la reintegración.

Respuesta: Se llamó por medio telefónico, el día 08/09/2016 a la Persona en Proceso de Reintegración y se le informó que el desembolso se le realizará el 20/09/2016.

En el campo de observaciones del SIR de la PQRS-D de cada sistema (SIR, SIGOB y módulo PQRS-D de la página web de la Entidad), debe registrarse la gestión realizada para emitir la respuesta dada al caso.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016-12-19	VERSIÓN V-4

Ejemplo:

Se verifica la asistencia del PPR por parte del reintegrador y se evidencia el cumplimiento. Se conversó con la tutora y ella afirma que si cumplió con las asistencias a los talleres psicosociales, y que cuenta con las fuentes de verificación.

Una vez el jefe de la dependencia competente de dar respuesta o el colaborador designado por éste, recibe la PQRS-D, se entiende que es su responsabilidad dar trámite de respuesta a la misma en cumplimiento de los términos de ley establecidos para ello y los contenidos en este manual.

Si la respuesta dada a la PQRS-D no cumplió con los criterios de calidad requeridos en el numeral 5.2.2, el colaborador designado por la coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano debe solicitar al jefe de la dependencia de la sede central de la ACR o al coordinador del GT/PA competente de dar respuesta, las razones que motivaron este incumplimiento.

El ciudadano que haya interpuesto una PQRS-D ante la ACR, puede hacer seguimiento del estado de su caso por medio de la página web, acercarse a la ventanilla única en GT/PA o del Grupo de Gestión Documental en la sede central, o llamar a la línea gratuita 01800-911516 o desde un celular Movistar o Claro #516 referenciando el número de radicado que le fue asignado.

Para las etapas de recepción y respuesta de PQRS-D se debe tener en cuenta y aplicar lo establecido en la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano.

5.3 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS –D

Figura N° 2 Proceso en el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D.



 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D, corresponde a las acciones que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS-D en la entidad, para la toma de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios.

Estas corresponden a:

1. Mensualmente, desde el grupo de atención al ciudadano se remitirá un informe detallado de quejas y reclamos que se hayan presentado en los grupos territoriales, puntos de atención y sede central de la ACR, para que hagan el análisis de causa raíz de esas quejas y reclamos y elaboren en el software administrador del SIGER los planes de mejora que correspondan.
2. Mensualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano en articulación con el Grupo de Control Interno hará seguimiento a los planes de mejora derivados de las quejas y reclamos, que se hayan presentado ante cada grupo territorial, punto de atención o dependencias de sede central de la ACR.
3. Trimestralmente, el Grupo de Atención al Ciudadano en articulación con la Dirección Programática de Reintegración y el Grupo de Control Interno presentará al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo un informe de seguimiento a los planes de mejora realizadas por los grupos territoriales, puntos de atención y dependencias de sede central frente a las quejas y reclamos.

5.3.1 Informes periódicos de seguimiento a las PQRS-D

El coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o a quien éste asigne, será el responsable de la elaboración y/o consolidación de los reportes semanales de casos vencidos y próximos a vencer (SIR y SIGOB), así como de seis (6) informes de PQRS-D y solicitudes de información, distribuidos así:

- Cuatro (4) con una periodicidad trimestral.
- Dos (2) con una periodicidad semestral.

Los informes se desarrollarán en articulación directa con el Grupo de Gestión Documental para consolidar la información registrada en el SIR y el SIGOB.

Los informes deberán contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Número de radicación.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

- Tipo: petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Asignación inicial: Grupo Territorial, Punto de atención o Sede central.
- Cantidad de PQRS-D.
- Tiempos de respuesta (promedio).
- Canal de atención.
- Análisis de causas raíz de las quejas y reclamos realizados por los responsables respectivos.
- Planes de mejoramiento realizados por los responsables de las quejas y reclamos presentados.
- Recomendaciones del Grupo de Atención al Ciudadano si se consideran pertinentes.

Y adicionalmente, en cumplimiento del Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, deberán contener un apartado específico para las solicitudes de acceso a información pública en el que se debe discriminar como mínimo la siguiente información:

1. Número de solicitudes recibidas.
2. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.
3. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. Número de solicitudes en las que se negó la información.

El informe de PQRS-D y solicitudes de información debe ser enviado al colaborador encargado del portal web de la entidad, en la Oficina Asesora de Comunicaciones, para su respectiva publicación en la página web de la ACR.

Informe trimestral:

Lo realiza el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o a quien éste designe, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte del período a reportar, con los criterios nombrados anteriormente.

Como el Grupo de Atención al Ciudadano remitirá semanalmente, a los GT/PA y dependencias en la sede central, los reportes de alerta de los casos vencidos y por vencer, solo en ese momento los encargados de las PQRS-D tendrán la posibilidad de presentar sus observaciones al respecto. Ya para el informe trimestral de PQRS-D, los datos para la consolidación de este documento, serán

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D		
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

obtenidos directamente del SIR, SIGOB y SIGER por el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quién éste designe.

El colaborador asignado del Grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de revisar y validar la información registrada en los sistemas, y deberá consolidarla en un documento que debe incluir el análisis estadístico y cualitativo de las PQRS-D, con recomendaciones.

El informe trimestral de PQRS-D y solicitudes de información deberá ser publicado en la página web de la entidad, www.reintegracion.gov.co, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del periodo y será socializado a todos los colaboradores de la entidad.

Informe semestral:

El Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano o quien éste designe, debe elaborar semestralmente los informes consolidados del comportamiento nacional del sistema de PQRS-D, de acuerdo con los criterios mencionados anteriormente, además de analizar y generar recomendaciones correspondientes al comportamiento semestral de las PQRS-D.

Una vez identificadas las causas raíz de las quejas y reclamos presentados a la entidad, por cada GT/PA o dependencia en la sede central, deben elaborar los planes de mejora en el software administrador del SIGER con base en lo registrado en el informe semestral de PQRS-D, cuyas acciones deben estar orientadas al incremento de la satisfacción de los ciudadanos y al mejoramiento del servicio.

El plan de mejoramiento que involucre en su implementación acciones de responsabilidad compartida entre las dependencias de la ACR, debe ser concertado con el grupo de Control Interno de Gestión.

Las acciones definidas, deben ser viables y realizables en el menor tiempo posible y de acuerdo con los recursos con que cuenta GT/PA o dependencia de la Sede central.

 ACR Agencia Colombiana para la Reintegración	Manual del Sistema de PQRS-D	 SIGER	
		CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2016- 12-19	VERSIÓN V-4

5.3.2 Informes (reportes) de seguimiento a derechos de petición

El Grupo de Atención al Ciudadano elaborará un informe (reporte) trimestral que contenga el comportamiento de los derechos de petición, esto de acuerdo a lo definido en la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial, dicho informe debe contener lo siguiente:

- El tema o asunto que origina la petición o la consulta.
- Su fecha de recepción o radicación.
- El término para resolverla.
- La dependencia responsable del asunto.
- La fecha y/o número de oficio de respuesta.

El informe (reporte) trimestral de derechos de petición será enviado a la Oficina Asesora de Comunicaciones solicitando su respectiva publicación en la página web de la entidad.