



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE DE 2013

JUNIO DE 2013

Control Interno de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas de conformidad con la Ley 1474 de 2011, debe producir un informe semestral sobre las diferentes actividades para la atención de sus ciudadanos y verificar la calidad y control de la información que deben conocer junto con la atención y respuesta que la Agencia entrega con oportunidad a sus clientes y entidades interesadas.

La Agencia Colombiana para la Reintegración cuenta con los canales de comunicación necesarios para el fácil acceso de los Participantes en Proceso de Reintegración tales como:

Call Center

Página Web. Información necesaria para el ciudadano

Página web Link de PQRS

Correo electrónico

Mensajería de texto

Canal escrito

Presencial a través de los Centros de Servicio a Nivel Nacional

Se creó el grupo de atención al ciudadano, dependiendo de la Secretaria General, con el propósito de generar transversalidad y tener un mejor perfil profesional, que diera cuenta de lo importante que es para la Agencia el cliente interno y externo en la obtención de sus resultados. Lo anterior ha significado que la entidad va caminando hacia una cultura de servicio, donde el cliente sienta la Entidad como propia y participe en las decisiones que los involucran. Sin embargo aún tenemos que mejorar en varios aspectos que a continuación resumo y que fueron objeto de una auditoría realizada al área:

1. No se cuenta con un mapa de riesgos de las actividades y tareas desarrolladas por el área de Atención al Ciudadano.
2. Se evidenció que se carece de un procedimiento formal en la mayoría de actividades realizadas por el área.
3. Mediante entrevistas a los funcionarios del área de atención al ciudadano y al personal encargado del tema en los centros de servicio se pudo establecer que hace falta acompañamiento y seguimiento a la labor que estos prestan en los centros de servicio, las políticas y lineamientos referentes a atención al ciudadano no están siendo impartidos por el nivel central área de Atención al Ciudadano sino por los líderes de los centros de servicio. (Resol. 0022 de 2013)



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

4. Se pudo establecer mediante las entrevistas a los funcionarios que hace falta capacitación sobre atención al ciudadano tanto en el personal del nivel central como en el personal encargado del tema en los centros de servicio. (Resol. 0022 de 2013)
5. Se pudo establecer mediante las entrevistas realizadas en los centros de servicio y al área de atención al ciudadano del nivel central que los funcionarios de los centros de servicios que realizan la función de atender a los participantes y al público en general carecen de instrucciones unificadas por parte del nivel central que les permita realizar su trabajo bajo un criterio único. Es decir que en cada centro de servicios el servicio y en el nivel central la información e instructivos para la atención son diferentes o nulos. (Resol. 0022 de 2013)
6. Se evidenció mediante entrevistas a los operarios del Call Center y la muestra aleatoria de 200 llamadas que la gran mayoría de casos no son resueltos por el Call Center efectivamente por falta de información, lo que provoca un doble trabajo toda vez que quienes resuelven efectivamente las solicitudes de los participantes son los funcionarios de los Centros de Servicios.
7. El artículo 17 de la resolución 795 de 2012 establece " *Las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Entidad Pública o su delegado, dan fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos que hayan surtido. Dichas certificaciones serán expedidas a quien las solicite y acredite su interés en ello, por parte de los servidores públicos competentes de la Agencia Colombiana para la Reintegración de personas y Grupos Alzados en Armas*" Sin embargo se evidenció mediante la entrevista realizada a los funcionarios del área de atención al ciudadano que no se tiene claro el procedimiento ni determinados los responsables de emitir algunas certificaciones, generando ineficacia en la consecución de los objetivos misionales y falta de calidad en la atención al ciudadano.
8. El artículo 15 de la Resolución 795 de 2012 establece: "Consulta de Documentos" *La consulta de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservaran en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de "carácter Reservado" a estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.* – Sin embargo mediante la inspección a más de 500 expedientes en los centros de servicios y mediante la entrevista realizada a los funcionarios del área de atención al ciudadano se pudo establecer que no se encuentran establecidos formalmente cuales son los documentos que tienen el carácter de reservados.
9. Se pudo establecer que no existe un procedimiento claro para las quejas, derechos de petición y reclamaciones que realizan los participantes a través de los teléfonos celulares de los reintegradores. No se sabe si estos lo reportan al SIR o si realmente realizan respuestas efectivas a



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

lo solicitado por los participantes, tampoco se puede establecer el tiempo de respuesta ni la calidad de la misma. (Resol. 0022 de 2013)

10. La Resolución 795 de 2012 prevé en su artículo 22 el trámite de las quejas, reclamos y sugerencias, y establece que el Grupo de Atención al ciudadano es la dependencia autorizada para liderar la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en la Agencia sin embargo se pudo establecer que no se han realizado estrategias para tal fin.
11. El área de Atención al Ciudadano no está realizando control sobre las peticiones quejas y reclamos que son allegados a la entidad por medio de la Web y las redes sociales.
12. Se pudo establecer de acuerdo con la información suministrada por el Call Center que no existe un control eficaz sobre la calidad y tiempo de respuesta de las peticiones, solicitudes quejas y reclamos que son trasladados a los centros de servicios.

En cuanto a la información de PQRS de los Centros de Servicios recibidos y respondidos durante el primer semestre del 2013, los resultados son los siguientes:

Centros de Servicio	Derecho de petición		Solicitudes		Total general
	Entre 1 y 25 días	Más de 26 días	Entre 1 y 20 días	Más de 20 días	
Aguachica	4	1		1	6
Derecho de petición	4	1			5
Solicitud				1	1
Apartado			43	7	50
Solicitud			43	7	50
Ariguani	1	1	3		5
Derecho de petición	1	1			2
Solicitud			3		3
Barranca	3		7	1	11
Derecho de petición	3				3
Solicitud			7	1	8
Barranquilla	2	1	27		30
Derecho de petición	2	1			3
Solicitud			27		27
Bucaramanga	16		20		36
Derecho de petición	16				16
Solicitud			20		20
C. Bolívar			8	10	18
Solicitud			8	10	18
Cali	4		14	3	21
Derecho de petición	4				4
Solicitud			14	3	17



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PROSPERIDAD PARA TODOS

Cartagena	3	1	42	3	49
Derecho de petición	3	1			4
Solicitud			42	3	45
Caucasia	4	1	19	1	25
Derecho de petición	4	1			5
Solicitud			19	1	20
Cucuta	1	1	80	28	110
Derecho de petición	1	1			2
Solicitud			80	28	108
Engativa			21	1	22
Solicitud			21	1	22
Florencia	3		13	1	17
Derecho de petición	3				3
Solicitud			13	1	14
Huila y Tolima	47	3	66	1	117
Solicitud			66	1	67
Derecho de petición	47	3			50
Kennedy	6	1	11	5	23
Derecho de petición	6	1			7
Solicitud			11	5	16
Medellín	13		43		56
Derecho de petición	13				13
Solicitud			43		43
Montería	9		142	7	158
Derecho de petición	9				9
Solicitud			142	7	149
Necocli	1		5		6
Derecho de petición	1				1
Solicitud			5		5
Pasto			31	1	32
Solicitud			31	1	32
Rafael Uribe	3	1	1		5
Derecho de petición	3	1			4
Solicitud			1		1
Santa Marta	3	1	85	50	139
Derecho de petición	3	1			4
Solicitud			85	50	135
Sincelejo	4		13		17
Derecho de petición	4				4
Solicitud			13		13
Tierra alta	48	1			49
Derecho de petición	48	1			49
Valledupar	6	3	20	2	31
Derecho de petición	6	3			9
Solicitud			20	2	22
Villavicencio	3	2	122	22	149
Derecho de petición	3	2			5



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Solicitud			122	22	144
Yopal			13	6	19
Solicitud			13	6	19
Total general	184	18	849	150	1201

Tipo de Documento	Tiempo de respuesta	Cantidad de documentos	Porcentaje
Derecho de petición	Entre 1 y 25 días	184	15,3%
	Más de 26 días	18	1,5%
Solicitudes	Entre 1 y 20 días	849	70,7%
	Más de 20 días	150	12,5%
Total		1201	100%

De este resultado podemos resumir que 168 documentos se respondieron extemporáneamente, correspondiendo al 14%, donde los derechos de petición que no fueron respondidos en el término legal indicado corresponden a 18 representando el 1,5%. Los CS que presentan estos retrasos son 12 de 26 analizados, cifra que representa el 46%. Estos datos son preocupantes pues no hay aún conciencia de lo importante que es el ciudadano y lo delicado que es incumplir la Ley. Adicionalmente podemos expresar que no existe un direccionamiento unificado en el manejo de la documentación, como lo expresó la Resolución No. 795 del 2012.

Ahora bien observando la documentación que se tramitó en la Administración Central durante el primer semestre del 2013 y gracias al apoyo del grupo de gestión documental, el resultado es el siguiente:

INFORME DE CORRESPONDENCIA PRIMER SEMESTRE SEDE CENTRAL							
Área	Entre 1 y 25 días	Extemporánea					Total general
		Entre 26 y 30 días	Entre 31 y 40 días	Entre 41 y 50 días	Entre 51 y 60 días	Más de 50 días	
Correspondencia	1						1
Despacho Dirección General	8		1				9
Engativá	8						8
Grupo Atención y Gestión	3						3
Grupo Gestión Financiera	3						3
Movil			1		2		3
Oficina Asesoría de Planeación	1						1
Oficina Asesoría Jurídica	11	3					14
Oficina de Tecnologías de la Información	3						3
Secretaría General	3						3
Subdirección Administrativa y Financiera	2						2



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Subdirección de Gestión Legal, Acceso y Permanencia	597	80	11	1		3	692
Total general	640	83	13	1	2	3	742

De igual manera es preocupante porque según lo informado 102 documentos se encuentran con respuestas extemporáneas, representando el 14% del total de documentos a los cuales se les pudo hacer seguimiento que fueron 742 documentos.

CORRESPONDENCIA SIN REGISTRO DE RESPUESTA	
Área	Cantidad
Subdirección de Gestión Legal, Acceso y Permanencia	1566
Grupos de Asuntos Contractuales	403
Grupo Atención y Gestión	334
Grupo Administración del Talento Humano	269
Grupo Gestión Financiera	247
Secretaría General	213
Grupo de Gestión Administrativa	211
Grupo Administrativo Desarrollo del Talento Humano	203
Subdirección Administrativa y Financiera	182
Despacho Dirección General	159
Grupo Comunicaciones	147
Oficina Asesoría Jurídica	101
Movil	78
Correspondencia	61
Villavicencio	52
Ciudad Bolívar	44
Oficina de Tecnologías de la Información	43
Engativá	42
Despacho Dirección Reintegración	30
Kennedy	29
Grupo de Atención al Ciudadano	22
Rafael Uribe	16
Grupo de Relaciones Externas	15
Pereira	9
Subdirección de Seguimiento	8
Oficina Asesoría de Planeación	5
Tierralta	4
Puerto Berrio	4
Grupo Control Interno	3
Ibagué	3
Grupo Control Interno Disciplinario	3
Grupo Diseño	3
Bucaramanga	1
Santa Marta	1
Medellín	1
Ariguaní	1



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Total general	4513
---------------	------

De otra parte, evidenciar la existencia de 4.513 documentos sin identificación de respuesta o archivo en el SIGOB, se podría concluir: que fueron documentos internos, documentos sin respuestas, documentos copias, documentos con respuestas por fuera del SIGOB, etc. Lo importante por resaltar es la falta de control y mecanismos electrónicos que le permitan a la Agencia atender de mejor manera las solicitudes de los ciudadanos, pues es nuestra obligación legal y los resultados demuestran todo lo contrario.

Recomendamos urgentemente que si el sistema SIGOB, no está controlando ni dando la información necesaria para que las áreas registren toda la información y para que la dependencia de atención al ciudadano pueda controlar la oportunidad de estas respuestas, deberá la Agencia adquirir un nuevo sistema o mejorar el existente, pues no existe justificación para no responder oportunamente los requerimientos de la ciudadanía. Se están corriendo riesgos innecesarios que pueden llegar hasta la destitución de los funcionarios por procesos disciplinarios consecuencia de la ineficiente administración del proceso.

Pese a que la Administración viene haciendo esfuerzos para el mejoramiento en la atención al ciudadano, es necesario que todas las áreas y CS, se concienticen de la importancia de la labor desarrollada por la dependencia de atención al ciudadano y como consecuencia de ello adopten actitudes que generen la corresponsabilidad funcional en pro del mejoramiento del proceso.

Lo anteriormente expresado y analizado por esta oficina es basado en los documentos e informes entregados por las dependencias de la ACR- Nivel Central y Centros de Servicio.

Cordialmente

Isauro Cabrera Vega
Jefe de Control Interno

