



INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO SEMESTRE 2013

- 1. El Grupo de Atención al Ciudadano Elabora el Mapa de Riesgos del Proceso, en el cual se definieron igualmente acciones de mejora para prevención de los riesgos identificados, este Mapa se encuentra en etapa de aprobación por parte de la Oficina de Planeación

No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta algunas de las observaciones contenidas en el informe de Atención al Ciudadano con corte junio 30 de 2013; en el segundo semestre de esa vigencia desde el Grupo de Atención al Ciudadano se adelantaron acciones encaminadas a la reducción de posibles riesgos en la atención, entre las que destaca la realización del Primer Encuentro Nacional de Atención al Ciudadano, que se ha tomado como punto de partida para dar impulso a la divulgación del Manual de PQRS-D, espacio de entrenamiento que cubija a los Asistentes de Atención de las sedes de la ACR (encargados en cada sede de interactuar con las Personas en Proceso de Reintegración (PPR) y con la ciudadanía, en cuanto a la atención de PQRS-D), así como a un delegado de cada uno de los Grupos de trabajo de la Entidad, quienes son los encargados de hacer seguimiento al trámite a las PQRS-D que se alleguen al respectivo Grupo.

Asimismo, en este espacio se dieron algunos lineamientos en términos de servicio al grupo de Asistentes de Atención y a los responsables de las PQRS-D en cada grupo de trabajo.

- 2. La caracterización del proceso junto con otros instructivos se encuentra en el SIGER talk como se evidencia a continuación:

Screenshot of a web application showing a process flow diagram for 'CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO'. The diagram includes sections for 'OBJETIVO DEL PROCESO', 'RESPONSABLE', 'PROVEEDOR', 'ENTRADA', 'ACTIVIDADES', 'PRODUCTO', 'CLIENTE', 'INDICADORES DEL PROCESO', 'REQUISITOS DEL PROCESO', 'MENSAJE', and 'DOCUMENTOS Y REGISTRO DEL PROCESO'. A red circle highlights the title 'CARACTERIZACIÓN PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO'.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



3. Se adelantaron las siguientes estrategias para el mejor manejo de la información que se suministra por parte de los funcionarios y de las personas que trabajan en el Call Center::
- Para disminuir la remisión física de participantes a las sedes de la ACR, y ante la imposibilidad de contar con algunas herramientas o información que misionalmente son manejadas por cada sede en desarrollo de sus actividades, se estableció desde el pasado mes de octubre de 2013, un estrategia de remisión de llamadas de las PPR directamente a la sede correspondiente, como se puede observar en el acta anexa a este informe. Esta actividad consiste en que luego de indagar con la Personas en Proceso de Reintegración y determinar si alguna respuesta es de competencia exclusiva del Centro de Servicios, inmediatamente el agente en ruta la llamada directamente a los asistentes de atención en región para que sean ellos quienes den soporte y respuesta a las PPR.
 - En atención a algunos de los casos identificados por el Grupo de Control Interno que eran remitidos a los Centros de Servicios y que podían ser atendidos directamente por los agentes, se implementó una estrategia que continuará en el año 2014 de re inducción y actualización permanente a los agentes. Es así como se desarrollaron en el segundo semestre del 2013 la siguiente serie de entrenamientos para afianzar conocimiento y disminuir así la remisión de las PPR a las sedes de la ACR.

Estos entrenamientos se enfocaron en los siguientes temas:

- ✓ Aspectos jurídicos del proceso de reintegración Ley 1424 de 2010 – a cargo de la Subdirección de Gestión Legal, Acceso y Permanencia en el Proceso de Reintegración.

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co



- ✓ Formación para el trabajo y sus cambios en la nueva Resolución 0754 de 2013 – a cargo del Grupo de Implementación DPR.
 - ✓ Atención a PPR en riesgo a raíz de los cambios con la UNP – a cargo del Grupo de Implementación.
 - ✓ Terminación o culminación del proceso de Reintegración – a cargo del Grupo de Implementación.
 - ✓ Servicio Social – a cargo del Grupo de Implementación.
- Asimismo y como complemento al entrenamiento en temas misionales a los agentes, hacia finales del 2013 se gestionó una recolección de preguntas frecuentes que a la fecha se encuentra en proceso de análisis y tabulación; estas preguntas y respuestas servirán de insumo para que los agentes de la línea de atención cuenten con un mayor conocimiento en la solución a PQRS-D de primera mano.
4. El Grupo de Atención al Ciudadano ha implementado las siguientes acciones encaminadas a establecer controles sobre el canal virtual:
- a) Se elaboraron los instructivos en el portal SIR para la realización de Chats y Foros
 - b) Se elaboraron los instructivos para el registro y consulta de PQRS-D, en el módulo Web, para ciudadanos y PPR. (Se encuentra en proceso de validación por parte de la Oficina Asesora de Planeación para su respectiva publicación en el portal SIR).
 - c) Se realiza capacitación acerca del manejo, registro, consulta, asignación y resolución de casos en el módulo web de PQRS-D a los responsables de tramitar este tipo de casos tanto en los Centros de Servicios como en el Nivel Central.
 - d) Se viene realizando acompañamiento, en sitio (Nivel Central) a los colaboradores responsables de dar trámite a las PQRS-D Web.
 - e) Se viene realizando acompañamiento, vía telefónica y mediante chat institucional, a los colaboradores de los Centros de Servicios encargados de dar trámite a las PQRS-D Web.
 - f) Se viene desarrollando un trabajo con la OTI para depurar, ajustar y mejorar la plataforma web para PQRS-D, Chats y Foros.
 - g) En cuanto a las redes sociales, se tiene que éstas son administradas por el Grupo de Comunicaciones, y no tenemos injerencia directa sobre ellas, no obstante, cuando este Grupo nos remite una PQRS-D, es direccionada por el mismo medio de recepción (SIGOB o correo electrónico atencionacr@acr.gov.co) a la dependencia correspondiente.
5. Frente a cada una de las observaciones del informe emitido por Control Interno el pasado mes de septiembre, el Grupo de Atención al Ciudadano ha adelantado las siguientes acciones:
- a) Frente a la no existencia de un Mapa de Riesgos del proceso: Cumpliendo con el cronograma establecido por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) el Grupo de Atención al Ciudadano definió y entregó a la OAP el Mapa de Riesgos del proceso, el cual se encuentra en fase de publicación.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- b) En atención a la observación referida a la carencia de un procedimiento formal en la mayoría de actividades realizadas por el área, el Grupo de Atención al Ciudadano se dio a la tarea de documentar los procesos de atención a las PQRS-D que se reciben por los diferentes canales. Esta labor se adelantó con la orientación de la Oficina Asesora de Planeación y la mayoría de los procedimientos levantados se convirtieron en el primer Manual de Atención de PQRS-D de la Agencia. Este manual además de estar publicado en SIGER fue socializado con los Asistentes de Atención de las regiones y con cada una de las personas que en las dependencias del nivel central se encargan de tramitar PQRS-D.

Además del Manual, en atención a la carencia de procedimientos formales para las actividades del Grupo, se realizaron y publicaron en SIGER los instructivos para la realización de Foros y Chat Virtuales y como complemento se levantó la información, se elaboraron y publicaron los instructivos para realización de campañas de salida del call center, entre otros documentos que a la fecha de la auditoría no existían y hoy pueden verse publicados en el SIGER,

- c) Frente a la observación de la falta de acompañamiento y seguimiento a la labor que los Asistentes de Atención prestan en los Centros de Servicios (CS), las políticas y lineamientos referentes a atención al ciudadano y que éstas no estaban siendo impartidas por el nivel central, Grupo de Atención al Ciudadano, sino por los líderes de los CS; así como frente a la observación sobre la falta capacitación sobre atención al ciudadano tanto en el personal del nivel central como en el personal encargado del tema en los Centros de Servicios (Resol. 0022 de 2013), el Grupo de Atención al Ciudadano estableció contacto uno a uno con los Asistentes de Atención de los CS e hizo un censo de la posible necesidad de acompañamiento en región a estos funcionarios.

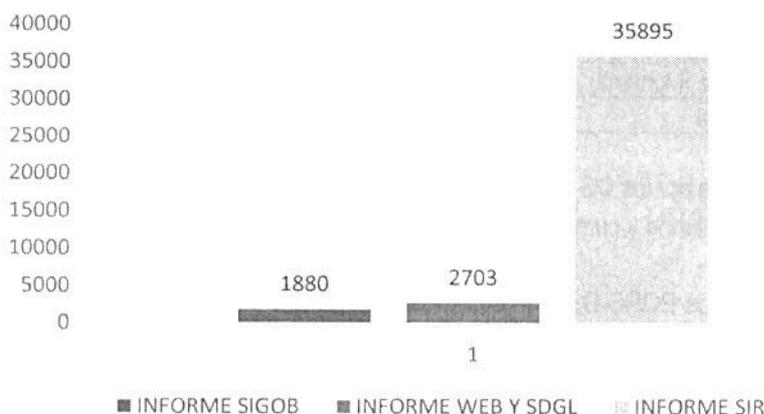
Luego de analizar los resultados arrojados por este censo y frente a la sugerencia generalizada de acompañamiento, se gestionó y realizó el primer Encuentro Nacional de Atención al Ciudadano. En este espacio logramos reunir a los Asistentes de Atención de las diferentes sedes de la ACR y a aquellas personas que en el nivel central tienen la función de dar trámite a las PQRS-D recibidas en la Agencia por los diferentes canales. En este espacio y como se pueden observar en la agenda que me permito transcribir a continuación, se expusieron políticas y lineamientos de la operación de los canales y se creó un lazo estrecho que permitirá el permanente contacto con los Asistentes de Atención en región. Esta labor ya se encuentra incorporada dentro de nuestro plan operativo y se espera que hacia mediados del año 2014 se lleve a cabo el segundo encuentro con Asistentes de Atención, a fin de reforzar continuamente procedimientos, políticas y lineamientos en la atención a las PPR y a la ciudadanía en general.

- d) En cuanto a la observación de que los funcionarios de los CS que realizan la función de atender a las PPR 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), se tiene que mediante la consolidación y socialización del Manual de PQRS-D, y a través del Primer Encuentro Nacional de Atención al Ciudadano llevado a cabo en el mes de diciembre de 2013, se impartieron instrucciones unificadas que actualmente permiten realizar los protocolos de atención a PQRS-D con un único criterio impartido desde el nivel central por el Grupo de Atención al Ciudadano.



- e) Respecto a la observación que la gran mayoría de casos no son resueltos por el Call Center, se puede revisar la respuesta No. 4 de la presente comunicación en la que se relacionan las acciones adelantadas frente al call center, a fin de ampliar la capacidad de resolución a los casos que los ciudadanos presentan por este canal, disminuyendo así la remisión de PPR a las sedes de la Entidad por falta de información de primera mano.
- f) En atención a la observación referida a que *las personas de atención al ciudadano no tenían 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 y frente a la observación de que los funcionarios del área de atención al ciudadano no cuenta con una claridad al respecto de los documentos de carácter de reservado*, se tiene que el Grupo de Atención al Ciudadano solicitó en el mes de septiembre de 2013, un concepto a la Oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Gestión Legal, acerca de estas dos temáticas y otros temas asociados a la Resolución No. 0795 de 2012.
6. De conformidad con la información suministrada se pudo establecer que en el segundo semestre de 2013 fueron presentadas 40478 PQRS-D discriminados de la siguiente forma:

PQRS-D SEGUNDO SEMESTRE 2013



Los Pqrs a los cuales se tramitaron directamente en los centros de servicios:

CENTRO DE SERVICIOS	# PQRS-D
ACR Bajo Magdalena Medio (Barrancabermeja)	1
ACR Urabá Norte (Necoclí)	2
ACR Sur Del Magdalena (Ariguaní)	7
ACR Paz y Reconciliación	11
ACR Alto Magdalena Medio (Puerto Berrio)	14
ACR Bogotá - Boyacá (Bogotá - Rafael Uribe Uribe)	14
ACR Sur del Cesar (Aguachica)	15

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

CENTRO DE SERVICIOS	# PQRS-D
ACR Cundinamarca Sur (Bogotá - Kennedy)	18
ACR Bogotá - Boyacá (Bogotá - Ciudad Bolívar)	19
ACR Orinoquía - Amazonía (Móvil)	20
ACR Casanare (Yopal)	25
ACR Sucre (Sincelejo)	38
ACR Cundinamarca Norte (Engativá)	39
ACR Valle Del Cauca (Cali)	40
ACR Caquetá (Florencia)	41
ACR Santander (Bucaramanga)	43
ACR Atlántico (Barranquilla)	44
ACR Bolívar (Cartagena)	46
ACR Eje Cafetero (Pereira)	49
ACR Antioquia - Chocó (Medellín)	58
ACR Tolima (Ibagué)	67
ACR Cesar - Guajira (Valledupar)	70
ACR Alto Sinú (Tierralta)	70
ACR Meta (Villavicencio)	76
ACR Magdalena (Santa Marta)	89
ACR Norte de Santander (Cúcuta)	99
ACR Urabá (Apartadó)	170
ACR Córdoba (Montería)	272
Total general	1457

La atención y respuestas dadas por los CS a nuestros peticionarios se realizaron dentro de los términos legales, obteniendo unos resultados óptimos y cumpliendo con el fin de la mejora continua.

En una muestra aleatoria de los PQRS-D, en la administración central se pudo establecer que las siguientes solicitudes sobrepasaron 20 días hábiles en los trámites de respuesta y envió.

Código	Asunto	Fecha de registro	Destinatario	Código de Envío	Fecha Respuesta	Días	Fecha Respuesta
EXT13-005913	TRASLADO DE INFORMACION SOBRE POBLACION DESMOVILIZADA EN EL MUNICIPIO DE TIBASOSA	25/07/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-011742	22/08/2013	21	22/08/2013
EXT13-006438	REMISION POR COMPETENCIA - DE PETICION DEL SEÑOR ALEXANDER MANRIQUE TD19338 -	06/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-012354	03/09/2013	21	03/09/2013
EXT13-007018	SOLICITUD DE COPIA AUTENTICA DE LA CERTIFICACION SEÑOR ALEXANDER MONTEALEGRE GARCIA	21/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-013896	18/09/2013	21	18/09/2013
EXT13-009823	SOLICITUD DE BENEFICIOS JORGE LUIS DIAZ HERNANDEZ	28/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-019342	25/11/2013	21	25/11/2013

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co

Página 6 de 8



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Código	Asunto	Fecha de registro	Destinatario	Código de Envío	Fecha Respuesta	Días	Fecha Respuesta
EXT13-009824	SOLICITUD DE APLICACIONES DE BENEFICIOS URIEL ROJAS ROJAS	28/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-019351	25/11/2013	21	25/11/2013
EXT13-009832	SOLICITUD APLICACION DE BENEFICIOS JUAN DE JESUS RAMOS BALLESTEROS	28/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-019339	25/11/2013	21	25/11/2013
EXT13-009833	SOLICITUD APLICACIONES BENEFICIOS ROBERT DAVID CASTELLANOS MORALES	28/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-019344	25/11/2013	21	25/11/2013
EXT13-009836	SOLICITUD DE APLICACION DE BENEFICIOS RICHARD ALFONSO MAIGUEL GARCIA	28/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-019349	25/11/2013	21	25/11/2013
EXT13-010023	PETICION DEL SEÑOR BRESHNEC MUÑOZ HERNANDEZ -	31/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-020594	28/11/2013	21	28/11/2013
EXT13-010027	LEY 1424 DE 2010 SOBRE LUIS CARLOS SEÑA MORA	31/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-020485	28/11/2013	21	28/11/2013
EXT13-012357	SOLICITUD UBICACION DESMOVILIZADOS - DIANA JIMENA SAVID ACOSTA	18/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000156	15/01/2014	21	15/01/2014
EXT13-012373	TRASLADO POR COMPETENCIA EXTM13-49191 ALVARO IBARRA MONTAÑEZ	19/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000030 - OF114-000227	16/01/2014 - 16/01/2014	21	16/01/2014
EXT13-012406	REQUERIMIENTO ACUERDO DE CONTRIBUCION A LA VERDAD HISTORICA JOSE INOCENCIO VARGAS	19/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000025	16/01/2014	21	16/01/2014
EXT13-012540	PROCESO 500001-31-07-0004-2013-00168- CONTRA MOTHON HARRY RAMIREZ MAZO	23/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000321	20/01/2014	21	20/01/2014
EXT13-012541	INFORMACION SOBRE OSCAR YESID RODRIGUEZ BERNAL	23/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000317	20/01/2014	21	20/01/2014
EXT13-007124	CONTRATO DE OBRA MUNICIPIO DE NOCAIMA, NIMAINA, LA PEÑA, TABIO, DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA	26/08/2013	Mendoza, Ana Maria	OF113-014400	24/09/2013	22	24/09/2013
EXT13-009611	PETICION DE INFORMACION SOBRE PRODUCCION TECNICA DEL AÑO 2008-2013	23/10/2013	Uribe Lopera, Lucas	OF113-019736	21/11/2013	22	21/11/2013
EXT13-006614	DERECHO DE PETICION DEL SEÑOR MILTON SEBASTIAN PRECIADO	12/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-013022	11/09/2013	23	11/09/2013
EXT13-012558	Solicitud de documentación de JORGE ANDRES MURILLO RIOS CC71365677	24/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF114-000332 - EXT14-000747	23/01/2014 - N/A	23	23/01/2014
EXT13-007065	ACUERDOS DE CONTRIBUCION A LA VERDAD Y LA REPARACION SEÑOR ALDO JESUS ALVARADO Y OTROS	22/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-013998	26/09/2013	26	26/09/2013
EXT13-007066	NUEVA SOLICITUD DE DATOS DE CONTACTO DE PERSONAS QUE NO ESTAN EN EL SIR	22/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF113-014090	26/09/2013	26	26/09/2013

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co

Página 7 de 8



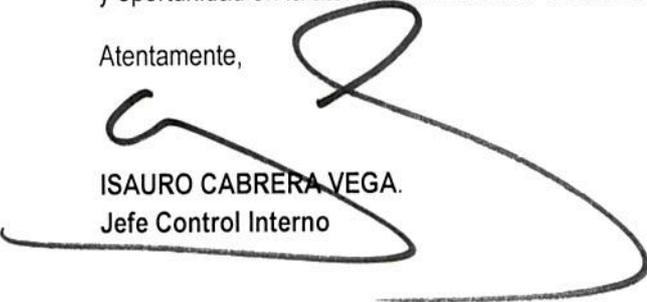
ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Código	Asunto	Fecha de registro	Destinatario	Código de Envío	Fecha Respuesta	Días	Fecha Respuesta
EXT13-009159	INFORME DE GESTION MENSUAL - SEPTIEMBRE DE 2013 FID 310493 EFP-ACR	16/10/2013	Gomez Echeverry, Claudia Eugenia	OF13-019203	26/11/2013	30	26/11/2013
EXT13-012630	REMISION DEL SUMARIO 14987 EN CONTRA DE JOSE ARISTIDES ESPINEL ESPINOSA CC3132322	27/12/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF14-001865	10/02/2014	32	10/02/2014
EXT13-006641	DERECHO DE PETICION DEL SEÑOR NELSON NIÑO BARAJAS	13/08/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF13-008788	27/09/2013	34	27/09/2013
EXT13-009586	SOLICITUD INSCRIPCION REFERENCIA RAD20130220098332	22/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF13-021261, OF13-019147	12/12/2013,	38	12/12/2013
EXT13-008944	DERECHO DE PETICION SEÑOR DIEGO PRADA VARGAS	09/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF13-017670	12/12/2013	47	12/12/2013
EXT13-009632	DERECHO DE PETICION DE ELBER MONTALA TORRES	23/10/2013	Florez Corso, Diego Fernando	OF13-021851, OF13-019156	30/12/2013,	49	30/12/2013
EXT13-006035	REMISION DEL ESTADO DE CUENTA GENERAL DE RETENCION EN LA FUENTE DE INDUSTRIA Y COMERCIO	29/07/2013	Gomez Echeverry, Claudia Eugenia	OF13-016985	22/10/2013	62	22/10/2013

De acuerdo con lo anterior se puede concluir que pese a los esfuerzos y estrategias implementadas por el Grupo de Atención al Ciudadano para mejorar la efectividad del proceso, es necesario que los grupos y áreas que interactúan en el mismo y que tienen la responsabilidad de tramitar la respuesta y enviarla a su destinatario final junto con la Secretaria General de la Entidad diseñen el mecanismo ideal para que NO se sigan presentando respuestas extemporáneas a los PQRS-D allegados a la Agencia Colombiana de Reintegración. Esperamos que de manera definitiva se tomen las acciones concretas, que eviten riesgos y mejoren la calidad y oportunidad en la atención de nuestros clientes internos y externos.

Atentamente,


ISAURO CABRERA VEGA.
Jefe Control Interno

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co

Página 8 de 8