



**INFORME PQRS
PRIMER SEMESTRE 2015**

De conformidad con el artículo 76 de la ley 1474 el cual señala: “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular” me permito manifestarle que una vez realizado el análisis de la información suministrada por la Secretaria General y la dependencia de atención al ciudadano, se pudo observar lo siguiente

1. Se revisaron los controles del Mapa de Riesgos del Proceso de atención al ciudadano, arrojando el siguiente resultado:

Riesgo	No poder atender adecuadamente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía y la PPR
Descripción del control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan operativo de presupuesto del proceso de atención al ciudadano. 2. Ejecución y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones del proceso de atención al ciudadano. 3. Generación de alertas a la administración en concordancia con la normatividad vigente. 4. Generación de alertas a la administración respecto a la insuficiencia de talento humano, soportado en el volumen de requerimientos de la PPR dentro de los términos de ley. 5. Capacitación de los agentes del call center por parte de los procesos misionales de la ACR. 6. Divulgación y Sensibilización del manual de PQRS-D y de cultura del servicio. 7. Liderar acciones para la unificación de acuerdos con las entidades que hacen parte de la cadena de valor de trámites de la ACR.
REPORTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan operativo del proceso de atención al ciudadano. Con respecto al plan operativo de presupuesto vigencia 2015, se planeó y solicitaron recursos para atender las necesidades propias al proceso de atención al ciudadano, dentro de las misma, encontramos; servicio Call center, programa Reintegra TIC, Estudio de Percepción y Satisfacción, el presupuesto asignado fue de \$1.344.000.000. Soporte: publicación página web ACR. El PAC y el pago de la facturación se tramitaron de acuerdo a los contratos y convenios en ejecución mes a mes. Solo hubo inconveniente con el primer pago del Call center que se contrató a través de Colombia Compra Eficiente. 2. Ejecución y seguimiento al Plan Anual de Adquisiciones del proceso de atención





	<p>al ciudadano</p> <p>Permanentemente el grupo de atención al ciudadano monitorea la ejecución del plan anual de adquisiciones: Dos de los contratos a desarrollar (call center y Convenio Interadministrativo con la UNAD para el programa Reintegra TIC). Estos contratos se llevaron a cabo dentro de los tiempos establecidos para el plan de adquisiciones, y a la fecha su ejecución se está realizando.</p> <p>En relación con el Estudio de Percepción y Satisfacción sufrió un ligero retraso en la fase precontractual, pues se debía tener aprobación de vigencias futuras y éstas solo fueron aprobadas en el mes de julio. En tal sentido, la ejecución se verá afectada pero no por aspectos inherentes a Atención al ciudadano. Desde la oficina se estuvo pendiente constantemente de esa aprobación y se entregó la solicitud de vigencias desde el mes de marzo.</p> <p>Para el tema de las zonas lúdicas, el piloto de las ocho (8) proyectadas se desarrollará en el segundo semestre pero ya no contará con un presupuesto asociado, pues los recursos fueron devueltos a la administración, debido a dificultades de interoperabilidad con el ICBF que impidieron el desarrollo de la estrategia. La estrategia será reemplazada por unas donaciones de dotación para acondicionar ocho (8) zonas lúdicas en algunos grupos territoriales y de esta manera cumplir con lo planeado en el POA para la presente vigencia.</p> <p>Se anexa reporte de oficina de contratos con la ejecución de atención al ciudadano con corte junio 30 de 2015.</p> <p>3. Generación de alertas a la administración en concordancia con la normatividad vigente</p> <p>Se elevó consulta a la oficina asesora jurídica para ajustar resolución interna 795 con base en la nueva ley de derechos de petición y se está a la espera de la revisión jurídica del tema para proceder a la modificación del manual de atención de PQRS. (Se anexa correo enviado a Asesor Jurídico).</p> <p>Se socializó entre los colaboradores del Grupo de Atención al Ciudadano, la nueva ley 1755 relacionada con los términos de respuesta para los derechos de petición.</p> <p>4. Generación de alertas a la administración respecto a la insuficiencia de talento humano, soportado en el volumen de requerimientos de la PPR dentro de los términos de ley</p> <p>El Grupo de Atención cuenta con el personal suficiente y necesario para la</p>
--	--



	<p>atención, demanda y trámite de PQRS-D que llegan a la entidad por los diferentes canales.</p> <p>5. Capacitación de los agentes del call center por parte de los procesos misionales de la ACR</p> <p>Se llevó a cabo capacitación con los agentes de call center orientada a la presentación, sensibilización del programa Reintegra TIC, además, de realizar mensualmente la aplicación de la evaluación de conocimientos relacionados con el proceso de Reintegración.</p> <p>6. Divulgación y Sensibilización del manual de PQRS-D y de cultura del servicio</p> <p>-Sala de chat "Conversatorio sobre el nuevo Manual del Sistema de PQRS-D" realizado el día 15 de mayo / 10:00 a.m. a 12:00 m. con los responsables de PQRS-D del nivel central y el día 14 de mayo / 10:00 a.m. a 12:00 m. con los Asistentes de Atención a nivel nacional.</p> <p>-Envío de herramienta para la creación de informes trimestrales y socialización de los nuevos plazos para generarlos y enviarlos a través de correo electrónico 'Información ¡Urgente! Evitemos los retrasos'. Enviado el 4 de mayo de 2015.</p> <p>-Envío de correo electrónico socializando la importancia de la atención presencial en el nivel central a través del correo '¡Que no le pase a usted!'. Enviado el 29 de abril de 2015.</p> <p>-Socialización de actualización del manual de PQRS-D y divulgación de los conceptos de PQRS-D a través del correo electrónico 'Importante, se actualizó el manual de PQRS-D'. Enviado el 9 de marzo de 2015.</p> <p>Liderar acciones para la unificación de acuerdos con las entidades que hacen parte de la cadena de valor de trámites de la ACR.</p> <p>7. No se genera ninguna acción en razón que la entidad no pertenece a ninguna cadena de trámites.</p>
<p>Observación Control Interno</p>	<p>Se evidencia que el Grupo de atención al ciudadano implementa los controles existentes de manera que contribuyan a que no se materialice el riesgo en el sentido que no podamos atender adecuadamente los requerimientos y necesidades de la ciudadanía y la PPR.</p>





2. Con respecto a las acciones planteadas en el plan operativo la oficina de atención al ciudadano reporta lo siguiente:

Producto	Actividad	Indicador	Periodo 1			Periodo 2		
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance
Acciones de sensibilización sobre cultura del servicio	1- Diseñar e implementar acciones de sensibilización pqrds, 2. Acciones de posicionamiento de servicios canal telefónico, 3. De posicionamiento de mecanismos virtuales, 4. Acciones de sensibilización en democracia y participación ciudadana para colaboradores y PPR.	Número de acciones de sensibilización sobre cultura del servicio	5	6	120	5	7	140
Encuentro nacional de atención y servicio al ciudadano con asistentes de atención	1. Definir temáticas de trabajo para el encuentro, 2. Definir metodología de trabajo, 3. Realizar el encuentro	No. de encuentros nacionales de atención y servicio al ciudadano	0			1	1	100
Participación ciudadana a través del uso de las TIC'S	1. Articular con la DPR priorización temática en los espacios virtuales, 2. Realizar cronograma de espacios virtuales, 3. Administrar espacios virtuales de acuerdo al cronograma definido	No. de chats y/o foros virtuales realizados	2	3	150	2	5	250



Producto	Actividad	Indicador	Periodo 1			Periodo 2		
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance
Pqrs-d recibidas y tramitadas oportunamente	1. Monitoreo de Canales y cumplimiento de términos, 2. Elaboración de reportes de PQRSD trimestrales y semestrales, 3. Reporte a entes de control y publicación de informes, 4. Registro Público de derechos de petición publicado oportunamente	Porcentaje de oportunidad de las respuestas a PQRSD 2015	100	99	99	100	99	99
Sensibilización en mecanismos de participación ciudadana y control social	1. Articular con el DAFP el acompañamiento y delegación profesional para realizar las charlas, 2. Elaborar cronograma de charlas, 3. Ejecutar de acuerdo al cronograma de charlas	Número de acciones de sensibilización en mecanismos de participación ciudadana y control social realizadas	0			1	1	100
Sistemas integrado de gestión de pqrs-d	1. Brindar soporte en la capacitación de uso del SIGOB en lo referente al manejo de las PQRSD para el canal escrito, 2. Participar en el desarrollo de un repositorio único de información de PQRSD de la Entidad.	Sistemas integrado de gestión de pqrs-d	0			20	20	100

Se observa un excelente cumplimiento en el plan operativo de esta dependencia. Todo esto refleja que la atención a la ciudadanía y participantes viene fortaleciéndose permanentemente como eje articular de las políticas de reintegración.





3. Dentro del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015, de la Agencia Colombiana para la Reintegración, atención al ciudadano se plantean 5 metas encaminadas a fortalecer la cultura de servicio y el proceso de atención al ciudadano en la entidad, las cuales son:

- ❖ Encuentro Nacional de Atención y servicio al Ciudadano con asistentes de atención.
- ❖ Acciones de sensibilización en cultura del servicio.
- ❖ Zonas lúdicas para los hijos de las PPRS.
- ❖ Medición de la satisfacción de PPRS, Familia y ciudadanía, frente a los servicios y atención ofrecidos por la entidad.
- ❖ PPRS y familias entrenados en alfabetización digital

Para el primer trimestre de 2015 El grupo de Atención al Ciudadano desarrolló las siguientes acciones, las cuales estuvieron encaminadas al fortalecimiento en la Atención al Ciudadano en la Entidad:

- “En relación con la sensibilización a colaboradores en temas relacionados con cultura de servicio, se envió una pieza de comunicación virtual donde además de reforzar conceptos relacionados con las PQRSD, se invitaba a colaboradores a revisar la nueva versión del manual interno para trámite y manejo de las PQRSD. El mensaje expresaba que las PQRSD son responsabilidad de Todos en la Agencia. Adicionalmente, se envió una comunicación por SIGOB a todas las dependencias con código MEM 15-003062, a través de la cual se daban las instrucciones para la realización de los informes trimestrales del 2015. Esta acción fue reforzada a través de correos electrónicos donde anexamos formatos diseñados para facilitar la presentación de esos informes.

Y, hablando de PQRS-D...

¿Qué son las PQRS-D?

- ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?**
Es toda solicitud encaminada por los ciudadanos a las autoridades por asuntos de interés particular o general.
- ¿QUÉ ES UNA QUEJA?**
Es la manifestación de protesta, enojo, desconfianza o insatisfacción que formula una persona en relación con una conducta que constituye un quebranto de una o varias atribuciones públicas en desarrollo de sus funciones.
- ¿QUÉ ES UN RECLAMO?**
Es el derecho que tiene toda persona de pedir, reivindicar o denunciar una conducta, o falta que, mediante denuncia o petición, pertenece a la jurisdicción administrativa de sus servicios o a la falta de atención de sus servicios.
- ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?**
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?**
Es la puesta en conocimiento de una conducta punible o irregular, que se atribuya a un funcionario o empleado de la entidad, o a un funcionario, funcionario, agente administrativo o funcionario de la administración pública.

¡EL MANUAL DE PQRS-D HA CAMBIADO!

- Haga clic **AQUÍ** para conocer la nueva versión del documento en el que encontrará todo lo relacionado con la gestión de las PQRS-D y recuerde, la gestión de las PQRS-D en la entidad **¡ES RESPONSABILIDAD DE TODOS!**



- Con grupo territorial ACR Casanare, se realizó una jornada virtual del refuerzo en cultura de servicio y atención ciudadana a raíz de una petición puntual del grupo territorial. Se hizo mediante una videoconferencia. Es importante resaltar que la oficina de atención al ciudadano usa el contenido de esa charla periódicamente, en los diferentes espacios que se tienen con los grupos territoriales.
- En el frente de democracia y participación ciudadana, se enviaron algunas piezas que pudimos ver como protector de pantalla en su momento y que tenían relación con conceptos asociados al control social, con definiciones y ejemplos. La intención es ir sensibilizando poco a poco a los colaboradores con estos temas, para que estemos preparados para posibles conformaciones de grupos de interés."



... el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos prestados por el Estado y los particulares, garantizando así la gestión comunitaria.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO

Frente a este componente del plan anticorrupción y que corresponde a atención al ciudadano, se puede concluir que la ACR cuenta con unas herramientas muy importantes y grupo de atención al ciudadano comprometido con el fortalecimiento y la mejora continua de este proceso.

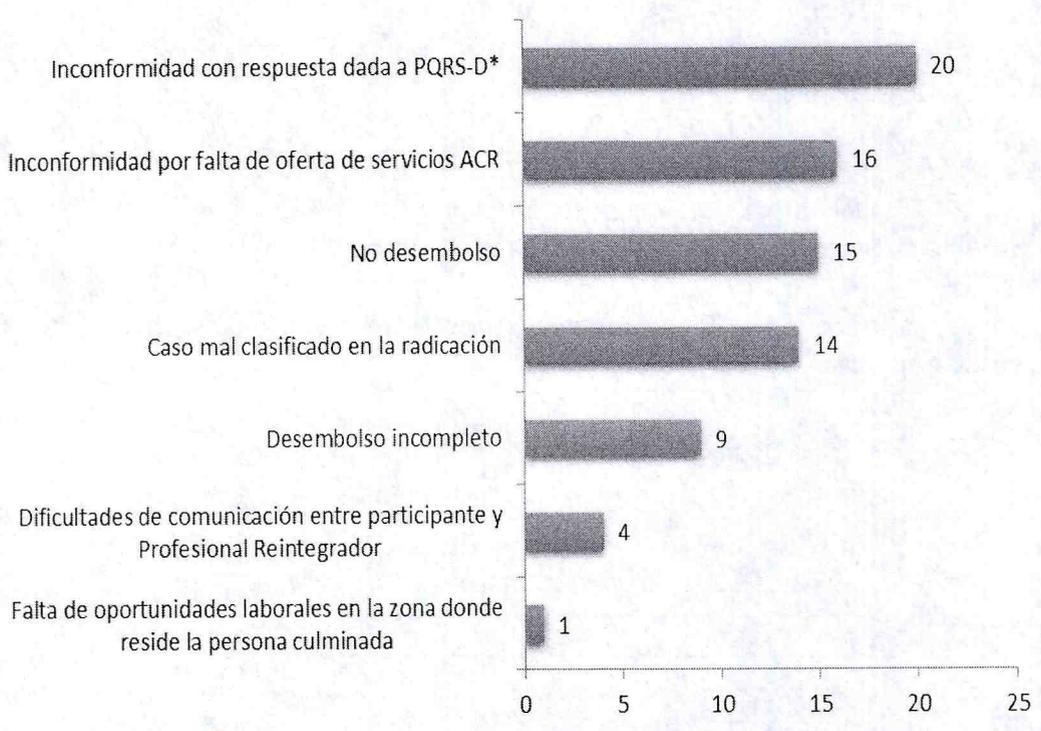
4. La información referente a PQRS del segundo semestre suministrada por el área de Atención al Ciudadano y publicada fue la siguiente:

TIPO DE PQRS-D	TOTAL PQRS-D	PORCENTAJE
Denuncia	0	0,00%
Petición	16.343	91,72%
Petición escrita Ley 1424	1.346	7,55%
Queja	38	0,21%
Reclamo	69	0,39%
Sugerencia	23	0,13%
TOTAL	17.819	100,00%



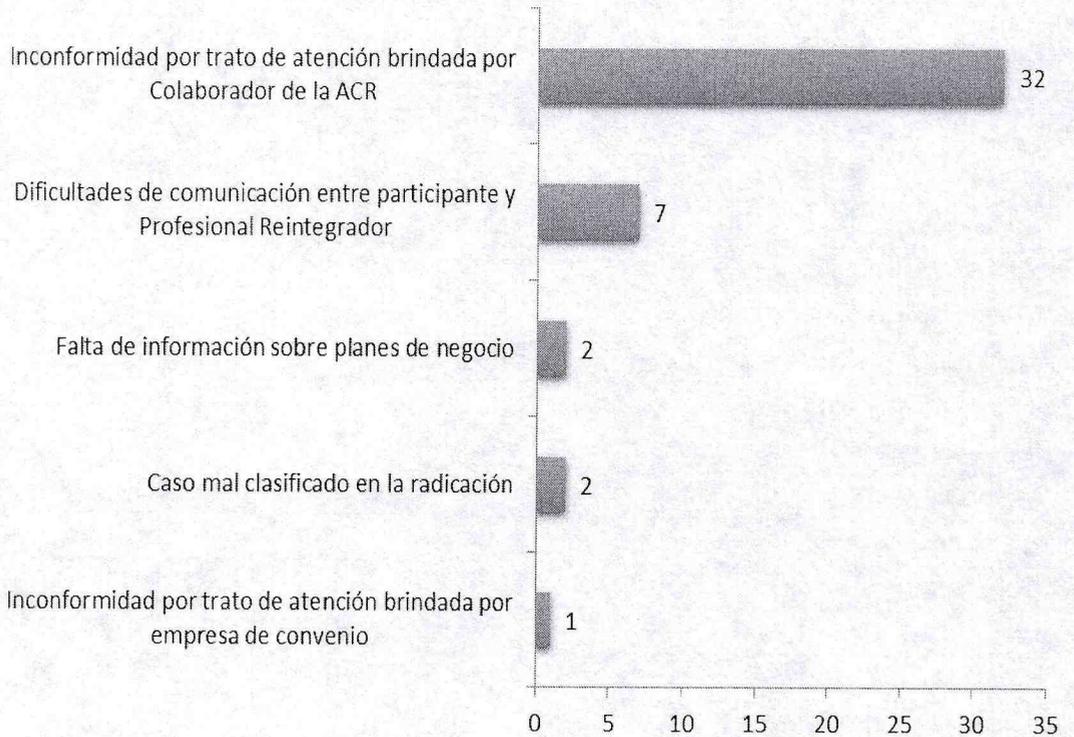
% POR CANAL				
CANAL DE INGRESO	CANTIDAD		PORCENTAJE	
	Atención Oportuna	Atención NO Oportuna	Atención Oportuna	Atención NO Oportuna
Buzón de sugerencias	14	2	87,50%	12,50%
Escrito	3.144	23	99,27%	0,73%
Presencial	3.209	8	99,75%	0,25%
Telefónico	11.100	41	99,63%	0,37%
Virtual	267	11	96,04%	3,96%
TOTAL	17.734	85	99,52%	0,48%

Causas frecuentes en Reclamaciones





Causas frecuentes en Quejas



OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

Las respuestas, de conformidad con esta información, se les están dando a nuestros ciudadanos con un porcentaje de cumplimiento del 99.52%, el cual resaltamos como muy positivo comparado con periodos anteriores. Invitamos a nuestros directivos a proponernos alcanzar el 100% (es muy poco lo que falta). Control Interno se complace de dar este tipo de reportes con tan altos porcentajes de cumplimiento. Debemos ponerle especial atención a las quejas, especialmente aquellas que tienen que ver con nuestra calidad y atención de nuestros colaboradores.

5. Resultado del análisis de PQRS allegadas a la ACR, con base en el reporte SIGOB entregado por gestión documental.

De una base de 3.605 documentos y previa depuración, donde salen documentos informativos, invitaciones, quejas, sugerencias entre otros, analizamos 1.820 cuyo resultado mostramos a continuación:



Grupos	Entre 1 y 15 días	De 16 en adelante	Porcentaje de incumplimiento	Total general
Subdirección Legal	1109	411	27%	1520
Grupo Territorial	63	54	46%	117
Oficina Asesora Jurídica	50	3	6%	53
Talento humano	25	6	19%	31
Dirección General	21	4	16%	25
Secretaría General	11	3	21%	14
Subdirección de Seguimiento	8	3	27%	11
Dirección Programática de Reintegración	11		0%	11
Control Interno Disciplinario	6	1	14%	7
Grupo de Gestión Financiera	3	2	40%	5
Subdirección Administrativa y Financiera	3		0%	3
Oficina Asesora de Planeación	3	1	25%	4
Control Interno de Gestión	4		0%	4
Gestión Documental	3		0%	3
Contratación	1	2	67%	3
Grupo de Gestión Administrativa	2	1	33%	3
Grupo de Implementación	1	2	67%	3
Comunicaciones	1	1	50%	2
Oficina de Tecnologías de la Información	1		0%	1
Total general	1326	494	27%	1820

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

De un total de 494 documentos o derechos de petición que se encuentran con respuestas por encima de 15 días hábiles, 411 corresponden a la subdirección legal representando el 83% del total, que si adicionalmente le sumamos los reportados por grupos territoriales (54) que igualmente en su mayoría corresponden a esta subdirección, concluimos que de los 494 derechos de petición 465 corresponden a ella.

Creemos que las presentes respuestas de la Subdirección legal que se encuentran por encima de los 15 días hábiles, las hicieron respaldos con el concepto emitido por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica el día 1 de septiembre del 2014, sobre los términos para resolver las peticiones y solicitudes de aplicación de beneficios jurídicos en el marco de la ley 1424 de 2010, donde expresa:



“De conformidad con lo analizado, concluye esta oficina asesora jurídica que las peticiones y solicitudes elevadas ante la ACR acerca de los asuntos directamente relacionados con los beneficios jurídicos ofrecidos por la Ley 1424 de 2010, son actos administrativos que se desarrollan dentro de una actuación administrativa, regidos por la Ley 1437 de 2011, de los artículos 34 a 45.

En consecuencia, las decisiones que se dan en estas actuaciones administrativas deben ser resueltas dentro del término máximo de tres (3) meses, establecido en el artículo 83 de la Ley 1437 de 2010, por su naturaleza jurídica de acto administrativo, de acuerdo con lo anteriormente expuesto.

Atendiendo a lo anterior, sugiere esta Oficina Asesora Jurídica que la Subdirección de Gestión Legal Acceso y Permanencia, regule el procedimiento de las peticiones para la solicitud de beneficios jurídicos ante las autoridades judiciales, determinando los plazos y los pasos que se adelantan para ejecutar la orden dada por la Ley 1424 de 2010, con base en los antecedentes expuestos.

Por otra parte, frente a los temas generales, que no son parte del procedimiento de la solicitud ante las autoridades de la aplicación de los beneficios citados, como por ejemplo, una solicitud de información, corren los términos constitucional y legal de los quince (15) días hábiles tan como lo señala el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011...”

Revisando lo anteriormente expuesto frente al número de peticiones que se respondieron por encima de los 15 días hábiles, vemos con preocupación que hayan aumentado con respecto a informes anteriores respaldados en este concepto. Antes de existir este concepto la Subdirección Legal estaba comprometida a mejorar este proceso disminuyendo cada día más los tiempos de respuestas a estas peticiones que redundan en la solución jurídica de nuestros participantes.

Ahora bien, el concepto de la Oficina Asesora Jurídica establece que por ejemplo las solicitudes de información no están cobijados por el mismo y que deben responderse dentro de los 15 días hábiles y conmina a esta subdirección a reglamentar los tiempos y temas, los cuales a la fecha esta dependencia no conoce dicha reglamentación. La mayoría de los derechos de petición que superaron los 15 días hábiles, corresponden a:

Solicitud de información 132
Solicitud de requisitos 23
Situación jurídica 29
Informar periódicamente lo relacionado de 49

Por lo anteriormente señalado, y con base en la información suministrada, se denota que existen 132 peticiones de información las cuales tienen un tiempo de respuesta superior a 15 días hábiles, contrariando lo preceptuado en la norma y en concepto mismo de la Oficina Asesora Jurídica. Invitamos a la Administración

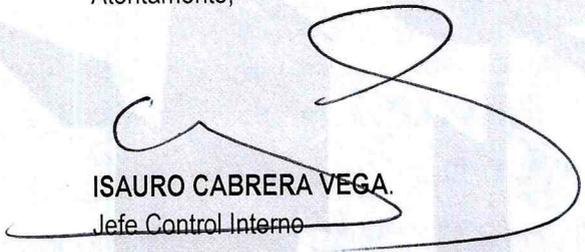




a clarificar este tema y así evitar las interpretaciones que en el futuro puedan acarrear posibles sanciones o llamados de atención a nuestra Entidad y lo más importante atender a la mayor brevedad posible los requerimientos que afectan a nuestra población participante, máxime que ahora estamos organizados en cuanto a gestión documental se refiere.

Respeto a las demás dependencias que presenten extemporaneidad en sus respuestas, esperamos que se corrijan y se implemente lo que sea necesario, para que esto no vuelva a repetirse.

Atentamente,


ISAURO CABRERA VEGA.
Jefe Control Interno

