



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD PRIMER SEMESTRE 2016

I. OBJETIVO

Cumplir con lo establecido en 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*”, y verificar la aplicación de los establecido en la Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015.

II. ALCANCE

El seguimiento se efectuará sobre las PQRSD recibidas en la Entidad en el primer semestre de 2016. La verificación se adelantará sobre bases muestrales.

III. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

- Se verificaron las normas y contenidos de las disposiciones en materia de PQRSD.
- Se solicitó información vía correo electrónico a la Secretaría General, correspondiente al periodo comprendido entre 1 de enero de 2016 a 30 de junio de 2016.
- Se realizaron indagaciones al interior de los proceso de la Entidad para puntualizar aspectos sobre el tramite dado a las PQRSD.
- Se requirió información adicional a las dependencias de la Entidad, para tener completitud de la misma y realizar las pertinentes verificaciones de cumplimiento.

IV. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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, Y*” atendiendo la normatividad legal vigente (Ley 1755 de 2015 y la Resolución 1893 de 2015) me permito manifestar que una vez realizado el análisis de la información suministrada por la Secretaria General – Atención al Ciudadano y el Grupo de Gestión Documental para lo correspondiente a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) recibidas en la Entidad en el primer semestre de 2016 se obtuvo el siguiente resultado:

La información verificada por Control Interno, para lo correspondiente a las PQRSD del primer semestre de 2016 fue la suministrada desde la Secretaria General a través de la comunicación interna MEM16-008276 del 09 de agosto de 2016; al igual que la información publicada en la página web de la Entidad link <http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Paginas/pqrs-d.aspx>.





Verificado el Informe elaborado por Atención al Ciudadano para el primer semestre de 2016, publicado en el [link](http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20PQRS-D/2015,%20PQRS-D%20Segundo%20semestre.pdf) <http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20PQRS-D/2015,%20PQRS-D%20Segundo%20semestre.pdf>, se observaron las siguientes cifras consolidadas:

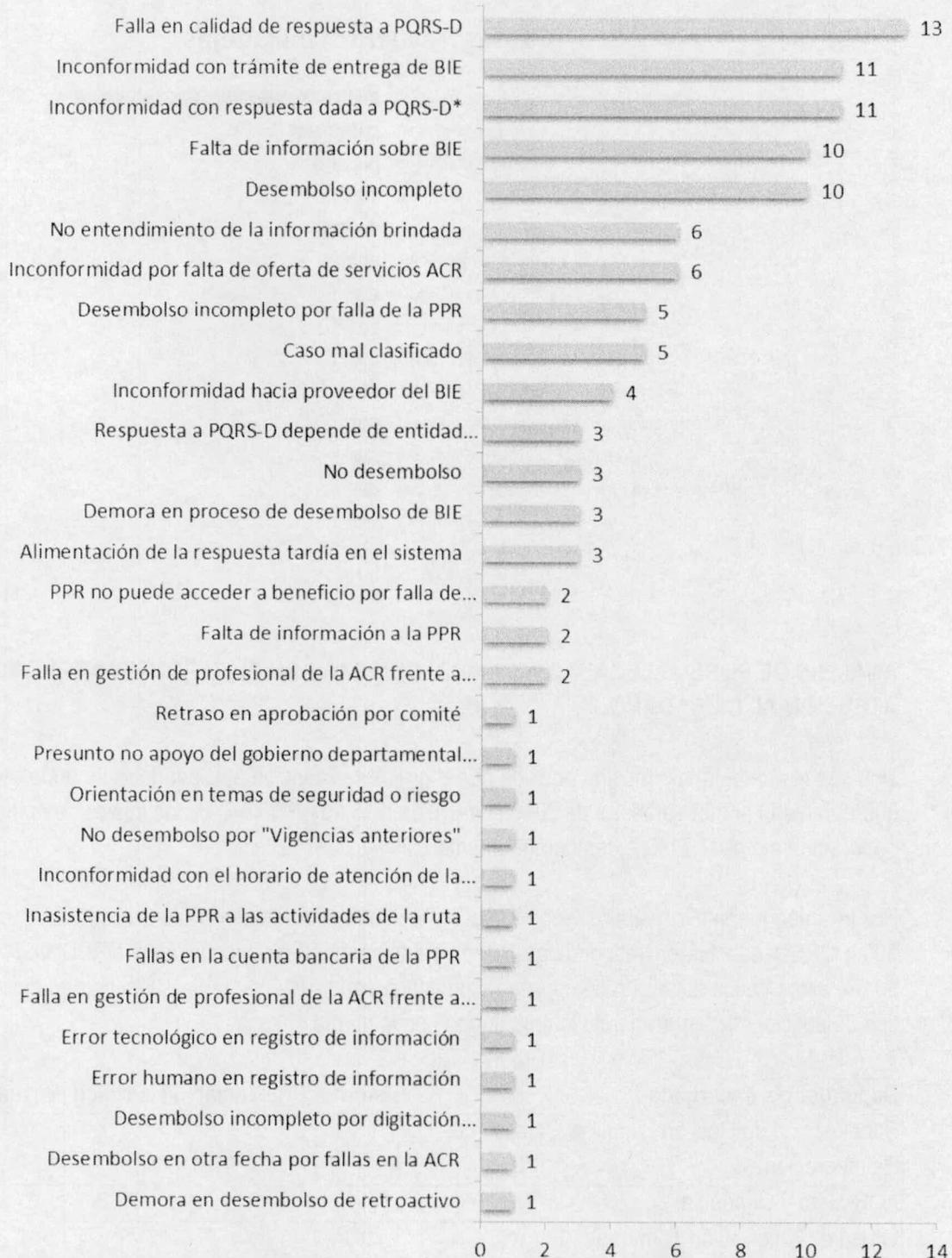
% POR TIPO PQRS-D		
TIPO DE PQRS-D	TOTAL PQRS-D	PORCENTAJE
Denuncia	0	0,00%
Petición	5011	37,69%
Petición de Información	6652	50,04%
Petición escrita Ley 1424	1473	11,08%
Queja	40	0,30%
Reclamo	112	0,84%
Sugerencia	6	0,05%
TOTAL	13.294	100,00%

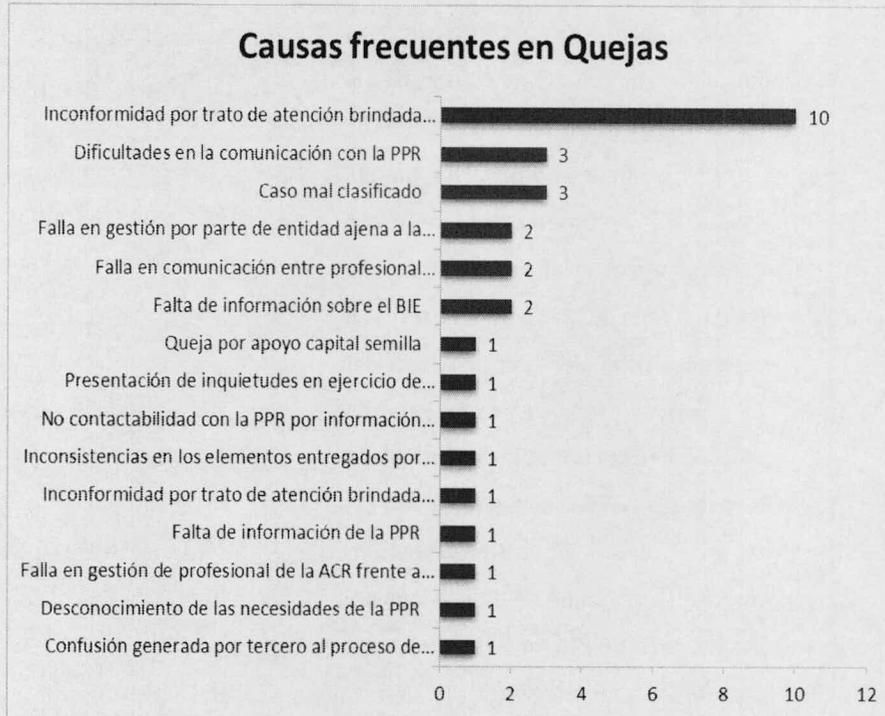
% POR CANAL				
CANAL DE INGRESO	CANTIDAD		PORCENTAJE	
	Atención Oportuna	Atención NO Oportuna	Atención Oportuna	Atención NO Oportuna
Buzón de sugerencias	1	0	100,00%	0,00%
Escrito	4.208	48	98,87%	1,13%
Presencial	1.103	4	99,64%	0,36%
Telefónico	7.351	22	99,70%	0,30%
Virtual	544	13	97,67%	2,33%
TOTAL	13.207	87	99,35%	0,65%





Causas frecuentes en Reclamaciones





ANÁLISIS DE PQRS ALLEGADAS A LA ACR, CON BASE EN EL REPORTE ENTREGADO POR ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Una vez revisada la información enviada por el grupo de Atención al Ciudadano se pudo evidenciar que durante el primer semestre de 2016 se recibieron 13.294 PQRS-D de las cuales se respondieron oportunamente el 97.71%, extemporáneamente 2.29%.

Por lo anteriormente señalado, y con base en la información suministrada, se denota que existen 305 PQRS-D que fueron respondidas extemporáneamente (excluyendo las PQRS-D Ley 1424 de 2010), estos casos tienen un tiempo de respuesta superior a 10 o 15 días hábiles dependiendo del tipo de peticionario, contrariando lo preceptuado en la norma.

Dependencia encargada	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	184				184
ACR Meta y Orinoquia	11		4		15
Grupo de Articulación Territorial	10			4	14



Dependencia encargada	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Total
ACR Antioquia Chocó	12	1	1		14
ACR Cesar Guajira	5	1	6		12
DIRECCIÓN GENERAL	11				11
ACR Tolima	5	1			6
Oficina Asesora Jurídica	5			1	6
ACR Cundinamarca – Boyacá	1		4		5
Punto de Atención ACR - Bajo Cauca - Norte Antioquia			3	1	4
Oficina Asesora de Planeación	1	1		1	3
ACR Alto Magdalena Medio	3				3
ACR Eje Cafetero	2				2
Punto de Atención ACR Nariño	2				2
Oficina Asesora de Comunicaciones				2	2
ACR Valle del Cauca			1	1	2
ACR Urabá	2				2
ACR Magdalena	2				2
Punto de Atención ACR Putumayo			2		2
ACR Huila				2	2
Subdirección Financiera	1			1	2
ACR Atlántico	2				2
Grupo de Corresponsabilidad				2	2
ACR Bogotá	1				1
Grupo de Pagaduría	1				1
Grupo de Gestión Administrativa				1	1
Punto de Atención ACR Cauca				1	1
ACR Santander			1		1
Grupo de Desarrollo del Talento Humano	1				1
Total general	262	4	22	17	305

PQRSD extemporáneas por los diferentes canales

Del total de los 305 PQRS-D extemporáneas, se tomó una muestra aleatoria de 21 casos. Al respecto es importante precisar que el término para dar trámite se cuenta un día después de la fecha de recibido. Art. 14 Ley 1755 de 2015. Una vez verificados los soportes de cada una de las PQRSD extemporáneas se pudo evidenciar que presentan una extemporaneidad entre 16 y 46 días, como se muestra a continuación:





Presencial

GRUPO O DEPENDENCIA	ACR Cesar Guajira
NOMBRE PETICIONARIO	LUIS ALBERTO ROMERO RODRIGUEZ
OBJETO DE LA PETICIÓN	La PPR solicita asesoría jurídica, sobre su estado que es investigación por abandono del programa.
CANAL DE INGRESO	Presencial
CÓDIGO DE RADICACIÓN	ACR-533825-Y9G0
TIPO DE PETICIONARIO	PPR
TIPOLOGÍA	Petición
FECHA DE RECEPCIÓN	10-feb-16
FECHA DE RESPUESTA	04-mar-16
Días de transferencia	Sin transferencia
Días de Respuesta	17
Observaciones	Se respondió extemporáneo 2 días de acuerdo a Información suministrada por atención al ciudadano y verificada en el SIR

Escrito

GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
DIRECCIÓN GENERAL	BOHORQUEZ SANCHEZ, LILIANA	REMISION DE PETICION EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 1437 DE 2011	EXT16-008335	OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LA PAZ	25-may-16	28-jun-16	0	22	El contenido es informativo No se evidencio respuesta alguna registrada en el SIGOB Se respondió extemporáneo 7 días de acuerdo a Información suministrada por atención al ciudadano
ACR Meta y Orinoquia	LURDEY SARMIENTO DIAZ	SOLICITUD DE INFORMACION S-2016-5005-PPR WALTER HERNANDEZ	EXT16-006560	Entidad	22-abr-16	27-may-16	1	24	No se evidencio respuesta alguna registrada en el SIGOB Se respondió extemporáneo 9 días de acuerdo a Información suministrada por atención al





GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
									ciudadano
DIRECCIÓN GENERAL	BOHORQUEZ SANCHEZ, LILIANA	REMISION DE PETICIÓN EN CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 1437 DE 2011	EXT16-008335	OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LA PAZ	20-may-16	28-jun-16	3	25	Extemporáneo con la respuesta
DIRECCIÓN GENERAL	NARANJO TRUJILLO, CARMENZA	TRASLADO POR COMPETENCIA	EXT16-006671	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA	25-abr-16	26-may-16	4	22	No se evidencio la solicitud inicial del peticionario Traslado de presidencia sin anexo No se evidencio respuesta alguna registrada en el SIGOB Se respondió extemporáneo 7 días de acuerdo a Información suministrada por atención al ciudadano
ACR Atlántico	OSCAR DAVID LOPEZ PEREZ	Información cambio dirección de domicilio al Juzgado penal del circuito especializado de Cúcuta - Norte de Santander	EXT16-000916	PPR	25-ene-16	01-abr-16	Sin transferencia	46	Se respondió extemporáneo 31 días de acuerdo Oficio registrado en el SIGOB
ACR Antioquia Chocó	FISCALIA GENERAL DE LA NACION -	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE FRANK ERNEY HOLGUIN, LEY 1424 DE 2010	EXT16-009161	Entidad	12-may-16	23-jun-16	Sin transferencia	28	Se respondió extemporáneo 18 días de acuerdo Oficio registrado en el SIGOB
ACR Antioquia Chocó	FISCALIA GENERAL DE LA NACION -	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LLONI ALESANDER GOMEZ HOLGUIN	EXT16-007825	Entidad	13-may-16	23-jun-16	Sin transferencia	27	Se respondió extemporáneo 17 días de acuerdo Oficio registrado en el SIGOB
Grupo de Articulación Territorial	ODINSA S.A.	SOLICITAN CERTIFICACION DE PERSONAL PPR PARA POSIBLE VINCULACION	EXT16-005290	Entidad	05-abr-16	11-may-16	Sin transferencia	25	Se respondió extemporáneo 25 días



GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
		LABORAL							
Grupo de Articulación Territorial	MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Respuesta Comunicación 2016-ER-048305	EXT16-006166	Entidad	18-abr-16	23-may-16	Sin transferencia	24	Se respondió extemporáneo 24 días

Virtual

GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
ACR Huila	YEISON HERRERA DUARTE	Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	ACR-531906-Q0M6	PPR	02-ene-16	28-ene-16	-1	17	Se respondió extemporáneo 17 días
Oficina Asesora de Planeación	Karen Guzman - Juan Camilo Gonzalez	Solicitud de viabilidad de apoyo a propuesta de investigación	EXT15-005747	Ciudadano	26-may-16	22-jun-16	0	17	No se evidencio respuesta alguna No tiene derivadas (Sin respuesta en el SIGOB) Se recibió el 25-5-15 Se respondió extemporáneo 2 días de acuerdo a Información suministrada por atención al ciudadano
ACR Huila	DORIS ZUÑIGA SAMBONI	Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	ACR-532893-L9W1	PPR	22-ene-16	15-feb-16	0	16	Se respondió extemporáneo 16 días
Grupo de Corresponsabilidad	Ivon Gil Pedreros	solicita información acerca del porcentaje de financiación sobre el proceso de reintegración que tiene el sector internacional y el gobierno.	ACR-13998-36AE	Ciudadano	23-may-16	16-jun-16	16	16	Se respondió extemporáneo 16 días
Grupo de Corresponsabilidad	Codensa SA ESP	remitir información sobre la vinculación de las empresas mediante la empleabilidad de personas desmovilizadas,	ACR-13852-361C	Entidad	17-mar-16	13-abr-16	16	16	Se respondió extemporáneo 16 días



GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
		requisitos que debe cumplir la empresa, posibles incentivos, obligaciones y garantías que tendría el empleador entre otros							
Oficina Asesora de Comunicaciones	Daniel Montealegre	Solicita una entrevista con ustedes con el fin de obtener información sobre el tratamiento que se le ofrecerá a los desmovilizados de las FARC en el marco psicológico desde el Post-conflicto.		Ciudadano	15-abr-16	20-may-16	Sin transferencia	24	Se respondió extemporáneo 24 días
Oficina Asesora Jurídica	ORDONEL AMAYA	SOLICITA INFORMACION RELACIONADA CON LA ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE RECLUTAMIENTO MAMBRU NO VA A LA GUERRA	NO TIENE OFI16-002649	Ciudadano	10-ene-16	15-feb-16	Sin transferencia	24	No se radico por SIGOB Se respondió 9 días extemporáneo
Grupo de Articulación Territorial	LINA NUMA	SOLICITUD DE ENTREVISTA SOBRE LOS DESMOVILIZADOS	EXT16-003277	Ciudadano	29-feb-16	29-mar-16	Sin transferencia	18	No se pudo evidenciar la respuesta No tiene derivadas (Sin respuesta en el SIGOB) Se recibió el 26-2-16 Se respondió extemporáneo 4 días de acuerdo a Información suministrada por atención al ciudadano
Grupo de Articulación Territorial	DUVAN ERNESTO BARATO PACHON	SOLICITUD DE APOYO A FUNDACION DEL PARTICIPANTE DUVAN ERNESTO BARATO PACHON	EXT16-007843	PPR	12-may-16	07-jun-16	Sin transferencia	16	No se pudo evidenciar la respuesta No tiene derivadas (Sin respuesta en el SIGOB) Se recibió el 13-5-16 Se respondió extemporáneo 2 días de acuerdo a Información suministrada por



GRUPO O DEPENDENCIA	NOMBRE PETICIONARIO	OBJETO DE LA PETICIÓN	CÓDIGO DE RADICACIÓN	TIPO DE PETICIONARIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	Días de transferencia	Días de Respuesta	Observaciones
									atención al ciudadano
Oficina Asesora de Comunicaciones	Asociación Lola Mora	queríamos realizarle una entrevista a quien consideren oportuno de la Agencia Colombiana de Reintegración (ACR)	EXT16-009715	Entidad	12-jun-16	06-jul-16	Sin transferencia	16	Se respondió extemporáneo 16 días

ANÁLISIS DE PQRS ALLEGADAS A LA ACR, CON BASE EN EL REPORTE SIGOB ENTREGADO POR GESTIÓN DOCUMENTAL.

Una vez revisada la información enviada por el grupo de Gestión Documental se pudo evidenciar que durante el primer semestre de 2016 se recibieron 2.713 PQRS-D de las cuales se respondieron oportunamente el 89,79%, extemporáneamente 10,21%.

Por lo anteriormente señalado, y con base en la información suministrada, se denota que existen 277 PQRS-D que fueron respondidas extemporáneamente (excluyendo las PQRS-D Ley 1424 de 2010), estos casos tienen un tiempo de respuesta superior a 10 o 15 días hábiles dependiendo del tipo de peticionario, contrariando lo preceptuado en la norma.

DEPENDENCIA	ENTIDAD 10 DÍAS	PARTICULAR 15 DÍAS	TOTAL
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	195	13	208
Paz y Reconciliación	19	1	20
Grupo de Gestión Administrativa		14	14
Oficina Asesora Jurídica	6	4	10
Dirección Programática De Reintegración	6	2	8
Oficina Asesora de Planeación	2	4	6
Subdirección Territorial	2	1	3
Subdirección Financiera		2	2
Dirección General	1	1	2
ACR Cundinamarca - Boyacá		1	1
Talento Humano	1		1
Grupo de Corresponsabilidad		1	1
Grupo de Presupuesto		1	1
TOTAL	232	45	277

PQRS-D Extemporáneas



De un total de 277 PQRS-D extemporáneas, se tomó una muestra aleatoria de 25 casos. Al respecto es importante precisar que el término para dar trámite o respuesta es contado un día después de la fecha de recibido. Art. 14 Ley 1755 de 2015.

Verificados los soportes de cada una de las PQRS-D extemporáneas se pudo evidenciar que presentan una extemporaneidad entre 11 y 28 días, como se muestra a continuación:

Código	Asunto	Fecha de registro	Tipo	Institución	Área Responsable	Emisor	Código de respuesta	Fecha de Entrega	Días de respuesta
EXT16-008847	OFICIO No. 0286 PROCESO CONTRA AMINTA ALDIMIR CALA ANGARITA	26/05/2016	Petición	FISCALIA GENERAL DE LA NACION -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	BASTO BERRETO, RIGOBERTO	OFI16- 011070	14/06/2016	11
EXT16-009233	OFICIO No. 3703 SOLICITUD DE INFORMACION DEL ELN ENCISO ISAZA SIVIER Y OTROS	03/06/2016	Petición	FISCALIA GENERAL DE LA NACION -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	GARCIA MELO, JESSICA PAOLA	OFI16- 012505	27/06/2016	15
EXT16-008743	SOLICITUD DE INFORMACION DE LEY 1424 EN RELACION A DIEGO MAURICIO FLOREZ	24/05/2016	Petición	JUZGADO 01 PENAL CIRCUITO ESPECIALIZAD O DE ARAUCA -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	IGLESIAS RANGEL, ISABEL	OFI16- 012186	17/06/2016	16
EXT16-007894	SOLICITUD DE INFORMACION DE LA BANDA LOS RASTROJOS Y AGUILAS NEGRAS	16/05/2016	Petición	FISCALIA 77 ESPECIALIZAD A PARA DESMOVILIZAD OS DE BUCARAMANG A -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	MONTENEGR O, YAZMIN CONSTANZA	OFI16- 010177	03/06/2016	13
EXT16-007825	SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE LLONI ALESANDER GOMEZ HOLGUIN	13/05/2016	Peticiones de Información	FISCALIA GENERAL DE LA NACION -	Paz y Reconciliación	CASTAÑEDA GONZALEZ, DAVID FERNANDO	OFI16- 012818	24/06/2016	28
EXT16-007666	SOLICITUD DE CERTIFICACION RADICADO 2230 DE EVERSON JOSE HEREDIA RAMOS	11/05/2016	Petición	DIRECCION DE FISCALIA NACIONAL ESPECIALIZAD A DE JUSTICIA TRANSICIONAL- DESMOVILIZAD OS - SEDE	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	CARDONA ALZATE, LUIS CARLOS	OFI16- 010889	09/06/2016	19



Código	Asunto	Fecha de registro	Tipo	Institución	Área Responsable	Emisor	Código de respuesta	Fecha de Entrega	Días de respuesta
				MEDELLÍN -					
EXT16-006940	Solicitud de solución de apoyop económico de Yerson Mora	28/04/2016	Petición	No Registra Institución -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	Mora Mahecha, Yerson	OF16-010246	20/05/2016	15
EXT16-006525	SOLICITA EXPEDICION DE COPIAS DONDE CONSTE QUE RECIBE APOYO ECONOMICO	22/04/2016	Derecho de Petición	ACR -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	MESTRA TOBIAS, RUBEN DARIO	OF16-009817	13/05/2016	14
EXT16-006458	TRASLADO OFICIO No. DDHH 12/16/2016	21/04/2016	Petición	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	Parra Castañeda, Edgar Ramiro	OF16-009440	13/05/2016	15
EXT16-005333	OFICIO 0953 SOLICITUD DE INFORMACION DE JENYFFER HERRERA ROCHA	05/04/2016	Petición	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	Parra Castañeda, Edgar Ramiro	OF16-008327, MEM16-004009	27/04/2016	16
EXT16-004524	SOLICITA INFORMACION SOBRE PROCESO DE REINTEGRACION DE EXCOMBATIENTES	17/03/2016	Petición	UNIVERSIDA DE MALMO -	Oficina Asesora de Planeación	Brâne, Ingrid	OF16-006199	18/04/2016	19
EXT16-004458	OFICIO 058 SOLICITUD DE INFORMACION DE MIGUEL ANGEL ACHURY PEÑUELA	16/03/2016	Petición	FISCALIA 108 ESPECIALIZADA - DFNE DE JUSTICIA TRANSICIONAL -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	PINZON MORALES, CRISTIAN DAVID	OF16-006992	11/04/2016	15
EXT16-004432	ENVIA DERECHO DE PETICION DE ISMAEL MENDO RIVERA	16/03/2016	Derecho de Petición	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	GARCIA POLANCO, ALBA HELENA	OF16-006548	11/04/2016	15
EXT16-004101	OFICIO 0917 SOLICITUD DE INFORMACION DE MILTON	10/03/2016	Petición	FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	QUINCHIA URIBE, CARLOS ALBERTO	OF16-006477	06/04/2016	16



Código	Asunto	Fecha de registro	Tipo	Institución	Área Responsable	Emisor	Código de respuesta	Fecha de Entrega	Días de respuesta
	JOHAN MARULADA								
EXT16-003893	Solicitud de Apoyo de la propuesta de Investigación	08/03/2016	Petición	UNIVERSIDAD SANTO TOMAS -	Oficina Asesora de Planeación	LOPEZ PEINADO, LAURA DANIELA	OFI16-006187	18/04/2016	26
EXT16-003241	OFICIO No. 0182, SOLICITUD DE INFORMACION DE ZAIN CARRILLO MORA	29/02/2016	Petición	No Registra Institución -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	SOCHA JAIMES, CARLOS ALBERTO	OFI16-005801-OFI16-005803	23/03/2016	16
EXT16-003104	NOTIFICACION SENTENCIA DE CARLOS FRANCISCO SALGADO OYOLA	25/02/2016	Petición	JUZGADO SEGUNDO PENAL DEL CIRCUITO ESPECIALIZADO DE ANTIOQUIA DE DESCONGESTION -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	NANCLARES QUINTERO, JAIME ALBERTO	OFI16-005584	17/03/2016	15
EXT16-002031	OFICIO 00418 SOLICITUD DE ARTICULACION MEDIANTE MESAS DETRABAJO CON DESMOVILIZADOS	12/02/2016	Petición	FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA -	Dirección General	VELEZ CERVERA, JOHN JEILER	OFI16-005498	17/03/2016	24
EXT16-001930	SOLICITUD DE ACUERDO DE CONTRIBUCION A LA VERDAD HISTORICA DE VICTOR URREGO	11/02/2016	Petición	DIRECCION NACIONAL DE FISCALIAS ESPECIALIZADA DE JUSTICIA TRANSICIONAL MEDELLIN -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	MORENO ARIAS, LILIANA	OFI16-004275	03/03/2016	15
EXT16-001490	SOLICITUD INFORMACION SOPORTE CONTRATOS 608-2013 Y 995 - 2014	04/02/2016	Petición	ACR -	Grupo de Presupuesto	Romero Perilla, Daian Eliana	OFI16-004610	08/03/2016	23
EXT16-001472	OFICIO 084 SOLICITUD DE ACUERDO DE CONTRIBUCION DE TILSON ACOSTA PAEZ	04/02/2016	Petición	FISCALIA 09 ESPECIALIZADA DE CÚCUTA -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	Valderrama Berrio, Juan Fernando	OFI16-003292	23/02/2016	13



Código	Asunto	Fecha de registro	Tipo	Institución	Área Responsable	Emisor	Código de respuesta	Fecha de Entrega	Días de respuesta
EXT16-000042	SOLICITAN REMEDIAR EL PROBLEMA DE CONTAMINACION AUDITIVA CAUSADO POR PLANTA ELECTRICA	05/01/2016	Petición	EDIFICIO JORGE GARCES BORRERO -	Dirección General	MALOT RAMIREZ, BLANCA	OF16-001694	03/02/2016	20
EXT16-007739	SOLICITUD DE INFORMACION PARA INVESTIGACION EDUCACION PARA COLOMBIA	12/05/2016	Petición	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA -	Oficina Asesora de Planeación	GIOVANNI, IRENE	OF16-011728	10/06/2016	19
EXT16-007801	INFORME DE GESTION MENSUAL-ABRIL DE 2016 FID. 62063 EFP-ACR 2016	12/05/2016	Petición	FIDUPREVISOR A S.A. -	Subdirección Financiera	RODRIGUEZ MARTINEZ, DORA MAGDALENA	OF16-011736	13/06/2016	20
EXT16-004436	ENVIA DERECHO DE PETICION A NOMBRE DE WILSON ARLEY HENAO HENAO	16/03/2016	Derecho de Petición	No Registra Institución -	Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	HENAO HENAO, WILSON ARLEY	OF16-007563	18/04/2016	20

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

Una vez realizada la revisión del informe del primer semestre de PQRSD 2016 se observó:

- Verificada la información del Proceso de Gestión Documental publicada en el SIGER, se evidencio que se cuenta con una ventanilla única Numeral 5.1.1 en la que expresa que "Cuando una dependencia y/o Grupo Territorial de la ACR, reciba una comunicación externa de trámite oficial, directamente y/o por medios electrónicos (e-mail), magnéticos, fax etc., debe enviarse durante el día que se recibe a la ventanilla única del Grupo de Gestión Documental, en relación adjunta, en la cual debe registrar el nombre del remitente y la fecha de recepción de la misma, para oficializar su radicación. Es responsabilidad del Jefe de cada Dependencia, velar por el estricto cumplimiento de esta obligación".

Lo anterior, ha tenido como consecuencia que los usuarios del SIGOB no hagan un uso adecuado de la herramienta dado que, se registra la entrada de los documentos, pero no presenta registro del estado de la respuesta lo que conlleva a que no se logre obtener información real sobre la trazabilidad de las PQRSD.



- Algunos casos las PQRSD no registran la información completa del peticionario, el cual debe ser diligenciado en la mesa de entrada.
- Algunas PQRSD son registradas como peticiones y al revisarlas son informativas, incumpliendo con lo establecido en el procedimiento Administración y Gestión de Comunicaciones Oficiales GD-P-07 numeral 5.
- Se pudo establecer que en el momento de dar trámite en el aplicativo SIGOB a un MEM o un OFI, se determina mediante un codificador a que hace referencia esta PQRSD, razón por la cual se observan casos de PQRSD de OFI con código MEM Y casos de PQRSD de MEM con código OFI.
- Los oficios y los memorandos deben ser tramitados en su totalidad por la mesa de salida, situación que en muchos casos esta acción no la realizan, razón por la cual no se observa la fecha real de entrega al peticionario.
- Se pudo establecer que en las PQRSD de Atención al Ciudadano existen (151) casos en el que se excede el tiempo de transferencia, de (3) a (19) días al funcionario responsable de dar respuesta, impidiendo el trámite oportuno del área encargada.
- Los porcentajes relacionados en el presente informe son aproximados ya que en la base entregada por Gestión Documental, se encontraron errores de relación entre el EXT y el OFI asociado, de acuerdo a lo anterior de (30) casos tomados aleatoriamente para su revisión se encontraron (5) inconsistencias.


EDUARDO ANTONIO SANGUINETTI ROMERO
Asesor Control Interno de Gestión (E)

Elaboraron: Edgar Vásquez
Silvana Chaves