



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSD SEGUNDO 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 segundo 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 mediante Memorando MEM17-000566 a la Secretaría General, correspondiente al periodo comprendido entre 1 de julio de 2016 a 31 de diciembre de 2016.
- Se realizó una muestra aleatoria del 40% del SIR tramitadas con más de diez (10) días así como una muestra del 40% de las peticiones extemporáneas tramitadas por el SIGOB.
- Se requirió información adicional a las dependencias de la Entidad, para tener completitud de la misma y realizar las pertinentes verificaciones de cumplimiento.

IV. MARCO NORMATIVO

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*”
- Resolución 1893 del 21 de octubre de 2015 “*Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ante la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y GRUPOS Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones*”
- Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRS-D, AC-M-01, V.4 del 12/19/2016.

V. 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 segundo semestre de 2016 fue la suministrada desde la Secretaria General a través de la comunicación interna MEM17-000792 del 24 de enero de 2017.

1. ANÁLISIS DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ACR POR EL PORTAL WEB

1.1. PQRSD contestadas de forma extemporánea

Es preciso señalar que en el segundo semestre de 2016 se implementó controles a efectos de evitar la extemporaneidad en la respuesta a las PQRSD, entre los que se destaca la remisión semanalmente de las alertas de los PQRSD próximos a vencer por parte del Grupo de Atención al Ciudadano a partir del 1 de noviembre de 2016 y con periodicidad semanal.

No obstante lo anterior, de acuerdo a la validación realizada se contestó inoportunamente por parte de las dependencias y GT de la Entidad quince (15) PQRSD las cuales se detallan a continuación con las razones señaladas por las áreas de la extemporaneidad:

De acuerdo con lo anterior y teniendo la cifra de PQRS-D extemporáneas para el primer semestre, esto es, trescientos cinco (305) se evidencia que los controles implementados durante el segundo semestre logro disminuir considerablemente la extemporaneidad en la respuesta, sin embargo, no se debería presentar ningún caso de inoportunidad en la respuesta dado que la interposición de una PQRSD se encuentra catalogado como un derecho fundamental que no es posible vulnerar so pretexto de situaciones administrativas internas y el incumplimiento del mandato constitucional acarrea sanciones disciplinarias para el funcionario que por acción u omisión no de respuesta de fondo y efectiva a las PQRS-D a su cargo (Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015)

Del total de los 8.624 PQRS-D recibidas a través del SIR, se tomó una muestra aleatoria del 40% de casos con más de diez días de trámite. 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 19 días, como se muestra a continuación:

	COD. INGRESO / ASUNTO / ÁREA RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
1	ACR-543011-K5** Conocer Estado de Mi Proyecto ACR SINCELEJO	La situación atípica de la participante de colocar un PQRSD, posterior a la fecha en que se notificó el desembolso y reclamo de los insumos de su BIE a los proveedores los días 25 junio y 6 de julio. (Como se puede constatar en el recibido por ella de las facturas). Nos generó la necesidad de darle respuesta al PQRSD mediante oficio y notificar de manera personal, resultando	18



	COD. INGRESO / ASUNTO / ÁREA RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		imposible ubicar el nuevo domicilio de la PPR, Sumado a esto el desconocimiento por parte de la reintegradora de que se podía notificar mediante página WEB, fueron las razones por las cuales el cierre del caso se efectuó de manera extemporánea. Cabe anotar que a pesar de que se cerró extemporáneamente en el SIR, el grupo territorial emitió el oficio OFI16-016495 de fecha 03-08-2016 dentro de los tiempos.	
2	ACR-543335-N0** Inconformidad por falta de oferta de servicios ACR ACR PUTUMAYO	Durante el lapso de tiempo que se radico el reclamo y se dio su respuesta el PA Putumayo, no contaba con el cargo de asistente de atención, toda vez que se encontraba en proceso de contratación, razón por la cual no se contaba con la persona que pudiera hacer efectivamente el seguimiento de los casos de PQRS-D que se presentaban en el PA Putumayo, razón que pudo llevar a que se presentara el rezago en la respuesta.	19
3	ACR-543598-L9** Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D ACR VILLAVICENCIO	Se brindó la respuesta telefónicamente al PPR en los tiempos establecidos, sin embargo, no se cumplió con los tiempos de registró en el SIR.	16
4	ACR-544471-R1** Conocer Estado de Mi Proyecto ACR VILLAVICENCIO	La respuesta a esta solicitud, se determinó el día 12 de septiembre al interior del GT Meta-Orinoquia, ya que se estaba esperando respuesta del área de articulación. Sin embargo no se dio oportunamente el cierre en el caso	16
5	ACR-544550-Z4** Conocer Estado de Mi Proyecto ACR CAUCASIA	En el periodo entre el 31 de agosto hasta el 23 de septiembre de 2016, a través del profesional asignado, nuevamente se le socializó telefónicamente el procedimiento y la duración de la gestión de desembolso del PDN y que inclusive su proyecto estaba desembolsado a la espera que el proveedor tuviera disponible los insumos para hacer la entrega formal. Por error o por omisión se hizo todo el procedimiento con el PPR pero no cerró el caso en el SIR en el tiempo estipulado.	17
6	ACR-544768-P4** Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ACR ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	Fue notificado el día 28 de septiembre; pero por errores ajenos a la voluntad el procedimiento de cierre se dio el día 29 de septiembre.	16
7	ACR-544896-S9** Cambio de Estado a Fallecido ACR CAUCASIA	Este caso es de competencia de SGL, encargado de hacer el cierre. 13 Sept/2016 envió por parte de jurídica P.A. del Certificado de Defunción expedido por el DANE y entregado por los familiares del PPR fallecido a la S.G.L. para el cambio de estado. 22 Sept/2016 la S.G.L. solicita a la jurídica del P.A. Bajo Cauca el envío del Certificado de Defunción para efectuar el trámite	22



	COD. INGRESO / ASUNTO / ÁREA RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		solicitado, debido a que la Registraduría no había efectuado la actualización del estado de la cédula. Para el cierre a cargo de SGL se requería certificado y respuesta de la Registraduría; situación por la cual solamente hasta el 12 Octubre se cierra el caso PQRS-D en donde a vuelta de correo la Sra. Diana Carolina López del grupo S.G.L. informa de haberlo cerrado.	
8	ACR-545185-V8** Participante interesado en vincularse al proceso ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	Se intentó realizar el cierre dentro los términos legales vigentes, pero por un error sistemático no se pudo realizar; para prueba de ello se adjunta correo electrónico donde se reporta dicha falencia; por otro lado en el caso del señor	17
9	ACR-545731-D2** Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica ACR VILLAVICENCIO	Se brindó respuesta en el módulo de casos PQRS, notificando el participante, pero no se cerró el caso como lo establece el procedimiento oportunamente.	18
10	ACR-545734-D7** Participante interesado en vincularse al proceso ACR MEDELLIN	Se dio respuesta oportuna mediante OFI16-021795 por correo certificado de SERVIPOSTAL el 5 octubre. Se respondió a los 7 días, dentro de los términos legales. Se falla en el cierre del caso en el SIR quedando extemporáneo, aunque se realizó la gestión oportunamente	19
11	ACR-545780-R8** Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial ACR VILLAVICENCIO	Se brindó respuesta en tiempo extemporáneo, en razón a que se estaba esperando la verificación en la base de rechazos, ya que la ppr aducía que no reportaba la consignación del apoyo económico.	17
12	ACR-548168-Q7** Participante interesado en vincularse al proceso ACR CAUCASIA	22 nov/2016 se solicitó al grupo de atención al ciudadano re direccionar por competencia la solicitud ya que la PPR está ubicada en otro GT. Solicitud que a su vez se envió a los 4 días hábiles al GT sucre para su gestión y por traslado del grupo de atención al ciudadano quedó asignado a Sucre	19
13	ACR-548289-D8** Participante interesado en vincularse al proceso ACR BARRANCABERMEJA	En el caso de la PPR Juan fue creado el día 18 de noviembre y se realizó el cierre el 13/12/2016, se cerró un día hábil después del tiempo establecido en este caso por error no se le realizó la notificación en la fecha establecida, pero si se brindó atención a la PPR el día 18 de noviembre por parte del asesor jurídico y el día 28 de noviembre de 2017 se logró contacto con la esposa de la PPR quien indicó que no se encontraba pero informaría al señor Juan Agudelo para que se acercara nuevamente al GT para informar el cambio de estado a activo y atención por parte del Profesional Reintegrador. La PPR se presentó hasta el mes de febrero con el profesional reintegrador, dando respuesta	16



	COD. INGRESO / ASUNTO / ÁREA RESPONSABLE	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		oportuna. Es decir que la dificultad se generó en el tiempo de cargue de la información, para lo cual se tomaron medidas correctivas como las alarmas frente el tema de vencimientos para que no se presentes este tipo de situaciones	
14	ACR-548677-W8** Participante interesado en vincularse al proceso ACR TOLIMA	Como se puede verificar en el caso, la solicitud de ingreso de la Sra. fue recibida por medio de PQRS el 21/11/2016, día mismo en el que se le hizo la notificación telefónica sobre el caso. Sin embargo, en el proceso propio de ingreso de la Sra, se generaron una serie de inconvenientes con los documentos propios del ingreso, que imposibilitaron su ingreso final para el 21 de noviembre de 2016, sino que fue otorgado para el 19 de diciembre del mismo año una vez se recogieron los documentos faltantes. Por lo anterior y una vez se surtieron todos los ajustes en el procedimiento de ingreso, el caso fue cerrado dos días después del vencimiento. Es importante aclarar que en todo momento fue informada la Sra. y que prueba de esto, se anexa un acta de reunión del 25 de noviembre de 2016.	16
15	ACR-549497-P3** Participante interesado en vincularse al proceso ACR SANTA MARTA	La persona responsable de cierre del caso informa que no fue posible contactar al Señor, para informarle de los requisitos para iniciar el trámite de reactivación. Sin embargo por error involuntario no pudo cerrar el caso en el término previsto. (Se adjunta reporte del SIR cierre del caso).	16

1.2. Calidad de la información en respuesta de las PQRS-D

A efectos de validar la calidad en las respuesta otorgada se establecieron dos (2) criterios a valorar a saber: 1.) Contestación completa y de fondo a la petición interpuesta y 2) respuesta efectiva teniendo en cuenta los distintos canales de mediante los cuales se recibe las PQRS-D, esto es: telefónico, presencial, correo electrónico, buzón de sugerencias, web y escrito.

De acuerdo con lo anterior, se validó que la respuesta otorgada cumpliera con los criterios señalados de acuerdo con el canal que se recibió la PQRS-D, se identificaron diez (10) casos en los cuales la respuesta no fue efectiva, tal como se detalla a continuación:

	COD. INGRESO ÁREA RESPONSABLE ASUNTO	CALIDAD	DÍA DE GESTIÓN
1	ACR-548289-D8** ACR BARRANCABERMEJA Participante interesado en vincularse al proceso	Se realizó llamadas telefónicas el día 28 de noviembre y el día 13 de diciembre de 2016 en varias oportunidades pero la ppr no tiene habilitado el número celular (se direcciona a buzón de mensajes). Se había dejado mensaje con la esposa el día 28 de noviembre para que	16



	COD. INGRESO ÁREA RESPONSABLE ASUNTO	CALIDAD	DÍA DE GESTIÓN
		le informara a la ppr que se acercara al gt Bajo Magdalena Medio y terminar su trámite de reactivación al programa pero hasta la fecha no se ha acercado a la oficina.	
2	ACR-547758-P4** ACR BARRANQUILLA Conocer Estado de Mi Proyecto	En reiteradas ocasiones se le realizaron múltiples llamadas al peticionario para dar respuesta a su solicitud, sin embargo no fue posible dado que no se pudo tener contacto con la PDC vía telefónica, se procede por tanto a enviar respuesta por notificación escrita a la solicitud presentada con OF116-026234/JMSC 5202023 de fecha 23/11/2016.	14
3	ACR-544313-B1** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE Participante interesado en vincularse al proceso	El día 14 de Septiembre, se contactó al PPR al número celular donde responde la señora esposa del mismo. La señora manifiesta que el PPR ya recibió la información sobre el trámite de reactivación por parte del GT ACR Cordoba, también manifiesta que están en espera de una certificación laboral de la empresa donde trabajaba el PPR en Bogotá y que se acercará al GT en cuanto la reciba.	14
4	ACR-545185-V8** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE Participante interesado en vincularse al proceso	No fue posible ubicarla en el número celular que suministró en el momento de hacer la solicitud de reactivación en el Call center. Para el día 22 de septiembre el profesional reintegrador informa por medio de correo electrónico que intentó comunicarse con la PPR pero que dicho celular se encuentra fuera de servicio, sin embargo el día 27 de septiembre y el día 10 de octubre también se intentó obtener comunicación con la PPR al número celular que aportó pero se encontraba apagado, en las dos ocasiones se procedió a dejar mensaje de voz donde se le informa que su estado en el sistema es de En Investigación por abandono al proceso de reintegración (6 meses), se le informaron los horarios, direcciones y teléfonos de los Grupos territoriales de Bogotá donde se podía acercar a realizar el trámite de reactivación. se anexa constancia secretarial (notas y artículos)	17
5	ACR-545500-P8** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	No es posible realizar contacto con el participante quien se encuentra en una finca con dificultad de comunicación, información brindada por su mamá. Por lo	15



	COD. INGRESO ÁREA RESPONSABLE ASUNTO	CALIDAD	DÍA DE GESTIÓN
	Participante interesado en vincularse al proceso	tanto se le suministra la información de reactivación del ppr, quien se encuentra en estado inactivo; indicándole. Establecer contacto con la PR, quien atiende el lugar de residencia donde se encuentra el ppr, se le brinda los # de contacto de la profesional reintegrador. Soportar mediante documento el tiempo de inasistencia a las actividades de psicosocial. Igualmente se le reitera la importancia de continuar con la ruta de reintegración y sus beneficios. También se le brinda el contacto telefónico y de ubicación del GT Meta-Orinoquia.	
6	ACR-548168-Q7** ACR CAUCASIA Participante interesado en vincularse al proceso	Información brindada por su mamá. Por lo tanto se le suministra la información de reactivación del ppr, quien se encuentra en estado inactivo; indicándole. Establecer contacto con la PR, quien atiende el lugar de residencia donde se encuentra el ppr, se le brinda los # de contacto de la profesional reintegrador. Soportar mediante documento el tiempo de inasistencia a las actividades de psicosocial. Igualmente se le reitera la importancia de continuar con la ruta de reintegración y sus beneficios. También se le brinda el contacto telefónico y de ubicación del GT Meta-Orinoquia.	19
7	ACR-543335-N0** ACR PUTUMAYO Inconformidad por falta de oferta de servicios ACR	Se le informa al PPR que debe seguir el paso a paso y requisitos para seguir con los procedimientos para formalizar el BIE, es importante que se anexen todos los documentos para continuar con el proceso y que tenga en cuenta que lo solicitado debe ser acorde con el plan de negocio solicitado.	19
8	ACR-549497-P3** ACR SANTA MARTA Participante interesado en vincularse al proceso	Se cierra el caso en vista que no se ha logrado contactar telefónicamente y personalmente al señor desde el día de la creación hasta la fecha de hoy.	16
9	ACR-545780-R8** ACR VILLAVICENCIO Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	La PPR cuenta con sus asistencias dentro de las fechas establecidas, así como los cumplimientos de las actividades de su PDT en las fechas establecidas, de igual manera la en la base de desembolso se ve reflejado el ingreso a la cuenta de ahorros (no presenta rechazo por parte de la entidad bancaria) del Banco Caja Social, por lo que la PPR deberá solicitar un registro de saldos y movimientos a la entidad bancaria, para de esta manera	17



	COD. INGRESO ÁREA RESPONSABLE ASUNTO	CALIDAD	DÍA DE GESTIÓN
		establecer el por qué la PPR no cuenta con dinero en su cuenta bancaria. No sea podido establecer contacto vía telefónica con la PPR ya que este se encuentra apagado, se le dejo mensaje de voz para que se comunique una vez lo escuche.	
10	ACR-544966-J2** ACR YOPAL Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	El día 5 de octubre, se realiza una vez más llamada telefónica para establecer contacto con la PPR y brindar información acerca de su acceso al BIE, esto no ha podido ser posible, pues un número telefónico siempre envía a buzón. Se deja Mje de voz informando acerca de su solicitud referente a conocer los requisitos de acceso al BIE; así mismo se le informa que por el año 2016 no es posible la tramitación de Planes de negocio, dado que la entidad no cuenta con recurso.	15

De acuerdo con lo anterior, es preciso traer a colación lo considerado por la Corte Constitucional respecto la respuesta de fondo de los derechos de petición así como la efectividad en la respuesta otorgada al peticionario, en Sentencia T-149/13:

4.5.1. *En relación con los tres elementos iniciales [21]- resolución de fondo, clara y congruente-, la **respuesta al derecho de petición debe versar sobre aquello preguntado por la persona y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición. Quiere decir, que la solución entregada al peticionario debe encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, sin que ello implique la aceptación de lo solicitado.*** (Subrayado y Negrilla fuera del texto) (...)

Asimismo, el derecho de petición solo se satisface cuando la persona que elevó la solicitud conoce la respuesta del mismo. Significa que ante la presentación de una petición, la entidad debe notificar la respuesta al interesado.[23] (Subrayado y Negrilla fuera del texto)

Cabe recordar que el derecho de petición, se concreta en dos momentos sucesivos, ambos subordinados a la actividad administrativa del servidor que conozca de aquél. En primer lugar, se encuentra la recepción y trámite de la petición, que supone el contacto del ciudadano con la entidad que, en principio, examinará su solicitud y seguidamente, el momento de la respuesta, cuyo significado supera la simple adopción de una decisión para llevarla a conocimiento directo e informado del solicitante.[24]

4.6. *De este segundo momento, **emerge para la administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y lograr constancia de ello.*** (Subrayado y Negrilla fuera del texto)



4.6.1. Sobre la obligación y el carácter de la notificación, debe precisarse en primer lugar, que esta debe ser efectiva, es decir, real y verdadera, y que cumpla el propósito de que la respuesta de la entidad sea conocida a plenitud por el solicitante. (...)

4.7. En síntesis, la garantía real al derecho de petición radica en cabeza de la administración una responsabilidad especial, sujeta a cada uno de los elementos que informan su núcleo esencial. **La obligación de la entidad estatal no cesa con la simple resolución del derecho de petición elevado por un ciudadano, es necesario además que dicha solución remedie sin confusiones el fondo del asunto; que este dotada de claridad y congruencia entre lo pedido y lo resuelto; e igualmente, que su oportuna respuesta se ponga en conocimiento del solicitante, sin que pueda tenerse como real, una contestación falta de constancia y que sólo sea conocida por la persona o entidad de quien se solicita la información.** (Subrayado y Negrilla fuera del texto)

En virtud de los apartes jurisprudenciales y teniendo en cuenta que de acuerdo a lo evidenciado en el presente numeral no se dio respuesta efectiva a las peticiones, toda vez, que no fue posible contactar al peticionario, se debe reiterar el carácter de fundamental del derecho de petición y señalar la obligatoriedad de aplicar los instrumentos establecidos por la Ley para dar conocer al solicitante la respuesta a su petición, como lo es el establecido por el CPACA, a saber:

“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”(Subrayado y Negrilla fuera del texto)

En virtud de lo anterior, es claro que la Entidad tiene el deber de responder de fondo las peticiones interpuestas así como lograr que se dé a conocer al peticionario la respuesta brindada utilizando los medios previstos para ello por la Ley y así garantizar el goce efectivo del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de nuestra Constitución Política.

1.3. Peticiones de información

A continuación se detallan las peticiones que de acuerdo a lo requerido por el peticionario se referían a solicitudes de información que de conformidad con la Ley 1755 de 2015, y la reglamentación interna de la Entidad, esto es, la Resolución N° 1893 DE 2015 y el Manual del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos,



Sugerencias y Denuncias – PQRS-D, AC-M-01, V.4 del 12/19/2016, se debieron responder en el término de diez (10) días:

	CODIGO/GRUPO TERRITORIAL	ASUNTO	DÍAS DE TRÁMITE
1	ACR-548020-K3** ACR BARRANCABERMEJA	PPR se comunica telefónicamente solicitando información sobre su Plan de Negocios, comenta que realizó la entrega de la documentación en el mes de agosto.	12
2	ACR-548289-D8** ACR BARRANCABERMEJA	PPR Se acerca al Gt Bajo Magdalena Medio interesado en reactivarse al programa, no presenta asistencias desde el mes de abril de 2014, se realiza actualización de dirección y número de contacto	16
3	ACR-547758-P4** ACR BARRANQUILLA	La PDC desea saber el estado de su proyecto productivo, informa lo entrego hace un año y manifiesta que si perdió el beneficio le sean devueltos los documentos.	14
4	ACR-548093-M2** ACR BARRANQUILLA	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa que radicó su BIE hace más o menos tres meses.	12
5	ACR-544313-B1** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR.	14
6	ACR-545185-V8** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR.	17
7	ACR-545500-P8** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR	15
8	ACR-545861-Y8** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR está interesado en reactivarse al proceso de la ACR.	14
9	ACR-547506-J1** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR se encuentra En Investigación por abandono al proceso de reintegración y desea reactivarse al proceso de la ACR.	14
10	ACR-547545-F5** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	PPR se comunicó para saber la fecha en que se le desembolsa el BIE para la compra de vivienda que lo radicó en julio de 2016.	14
11	ACR-547643-X0** ACR BOGOTA 1 - RAFAEL URIBE URIBE	La PPR se comunica la sede Kennedy interesado en vincularse nuevamente en el proceso de reintegración.	15
12	ACR-544550-Z4** ACR CAUCASIA	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicito en el mes de Mayo /2016	17
13	ACR-548168-Q7** ACR CAUCASIA	PPR desea reactivarse al programa de la ACR no indica.es de aclarar que se trasladó de Caucasia para Sincelejo.	19



	CODIGO/GRUPO TERRITORIAL	ASUNTO	DÍAS DE TRÁMITE
14	ACR-549586-Z5** ACR HUILA	PPR se comunicó para Saber sobre su proyecto productivo que fue radicado el 19 de julio del presente año 2016	14
15	ACR-545734-D7** ACR MEDELLIN	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR	19
16	ACR-545742-T4** ACR MEDELLIN	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR.	12
17	ACR-542306-Z8** ACR MONTERIA	PPR desea saber por qué motivo no recibió desembolso completo del mes de julio/16 por actividades de FPT del mes de Mayo/16, teniendo en cuenta que ya culminó PSI y FA. Recibió \$160.000 cuando debería recibir \$320.000.	15
18	ACR-542364-V0** ACR MONTERIA	PPR solicita información del porque razón no le programaron desembolso para el mes de julio/16 por actividades del mes de mayo/16 si cumplió con sus actividades de FPT MANTENIMIENTO DE MOTOCICLETA - SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA.	14
19	ACR-543487-D2** ACR MONTERIA	PPR solicita información sobre BIE lo radicó desde el 18/05/2016.	14
20	ACR-546445-B3** ACR MONTERIA	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicito en el mes de junio/2016.	15
21	ACR-548867-V7** ACR PUTUMAYO	PPR solicita información sobre su desembolso del mes de noviembre/2016 por actividades del mes de septiembre/2016 por FA CICLO 5 - IE, PPR afirma que realizó todas las actividades programadas, Se verificar en el SIR donde no registra actividades.	12
22	ACR-544134-Y9** ACR SANTA MARTA	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicito en el mes de Marzo/2016.	15
23	ACR-544724-D1** ACR SANTA MARTA	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR	13
24	ACR-544931-X8** ACR SANTA MARTA	PPR informa tiene un caso de estudio de riesgo con la ACR desde enero/16 y desea conocer el estado de su proceso de seguridad	12
25	ACR-547095-G3** ACR SANTA MARTA	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicito en el mes de julio/2016.	12
26	ACR-549114-W5** ACR SANTA MARTA	PPR desea reactivarse al programa de la ACR	15
27	ACR-549497-P3** ACR SANTA MARTA	PPR se encuentra inactivo y desea reactivarse al proceso de la ACR.	16
28	ACR-543011-K5** ACR SINCELEJO	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicitó el 25/03/2016.	18
29	ACR-546221-Y1**	PPR desea conocer el estado del plan de negocio que radicó	13



	CODIGO/GRUPO TERRITORIAL	ASUNTO	DÍAS DE TRÁMITE
	ACR SINCELEJO	el día 26/junio/2016 y hasta la fecha no han confirmado una respuesta concreta.	
30	ACR-548677-W8** ACR TOLIMA	PPR está interesada en reactivarse al proceso de la ACR.	16
31	ACR-542913-K1** ACR VALLEDUPAR	PPR se comunicó para saber el estado del BIE. Manifiesta que lo radicó en diciembre de 2015.	14
32	ACR-544411-X4** ACR VILLAVICENCIO	PPR desea reactivarse al programa de la ACR	15
33	ACR-544471-R1** ACR VILLAVICENCIO	PPR desea conocer estado de su proyecto productivo, informa lo solicito en el mes de mayo/2016.	16

No obstante lo anterior, de acuerdo con lo informado por el Grupo de Atención al Ciudadano, el Sistema se encuentra parametrizado para que sean tramitadas dentro de los quince (15) días, significando esto que se gestionan como peticiones generales, incumpliendo así lo dispuesto en la normatividad anteriormente citada.

1.4. Preguntas Frecuentes

De acuerdo al análisis realizado de la muestra se estableció los temas respecto los cuales elevan peticiones por parte de los usuarios, evidenciando mayor frecuencia en varios temas, tal como se ilustra a continuación:

TIPO DE CASO	PORCENTAJE
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	46,66%
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	14,23%
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso-Permanencia y Salida)	6,90%
Participante interesado en vincularse al proceso	5,39%
Conocer Estado de Mi Proyecto	3,55%
Asesoría Jurídica	2,70%
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	2,49%
Orientación en temas de seguridad o riesgo	2,01%
Información sobre el proceso de Traslados	1,86%
Verificación en Planillas de asistencia de Formación para el Trabajo	1,69%
Asesoría Psicosocial para familia o Participante	1,45%
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	1,00%
Información sobre Fechas y lugares de talleres	0,95%
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	0,75%
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	0,65%
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	0,61%
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	0,57%



TIPO DE CASO	PORCENTAJE
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	0,53%
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge o compañero permanente	0,52%
Información sobre la Ley 1424	0,49%
Información sobre la Ubicación de un participante	0,45%
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	0,45%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ACR	0,37%
Información sobre cupo de salud para participante o núcleo familiar	0,31%
Información General de Servicio Social	0,23%
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	0,22%
Información sobre qué hacer en caso de Pérdida o Bloqueo de Tarjeta debito	0,20%
Información sobre certificaciones de Formación para el Trabajo	0,20%
Información para familia y/o comunidad y/o same y/o tercero	0,20%
Información sobre acceso a vivienda	0,16%
Reprogramaciones de Apoyo Económico	0,15%
Atención por parte de un superior del asistente de atención	0,14%
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ACR	0,13%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	0,12%
Información sobre solicitudes especiales de salud	0,12%
Asesoría a participante o familiar en educación	0,09%
Información sobre como solicitar copia del CODA	0,08%
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	0,08%
Información sobre traslado EPS o IPS	0,08%
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	0,07%
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	0,07%
Información sobre radicación de documentos por incapacidades o Calamidad doméstica	0,07%
Información sobre trámite para Retiro Voluntario	0,06%
Información sobre como solicitar certificación como desmovilizado Colectivo (OACP)	0,06%
Información sobre la Resolución 0163	0,06%
Cambio de Estado a Fallecido	0,05%
Asesoría en Ofertas Laborales	0,05%
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	0,05%
Información sobre Beneficio de la ACR al Desvinculado o Participante	0,05%
Asesoría para la radicación de un Proyecto	0,05%
Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	0,05%
Oferta de generación de ingresos – Empleabilidad	0,05%
Información sobre cupo educativo para hijos de participante	0,05%
Información sobre cupo educativo para participante	0,05%



TIPO DE CASO	PORCENTAJE
Información para personas que desean desmovilizarse	0,03%
Información sobre trámite para solicitud de asilo político	0,03%
Entrega de Carta de Salud	0,03%
No desembolso	0,03%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos.	0,02%
Mejora	0,02%
Información sobre Traslado de institución educativa	0,02%
Felicitaciones	0,02%
Asesoría en Educación Superior	0,01%
Asesoría General en Salud	0,01%
Radicación de incapacidades o soportes por calamidad domestica	0,01%
Ingreso de Participante incurso en Comité Disciplinario	0,01%
Demora en el estudio de nivel de riesgo	0,01%
Generación de carta para apertura de cuenta de ahorros	0,01%
Radicación de documentos para estudio de un caso excepcional	0,01%
Solicitud copia del CODA	0,01%
Radicación de propuesta para prestar servicio social	0,01%
Información sobre las ofertas vigentes para prestar servicio social gestionado por la ACR	0,01%
Cupo educativo para hijos- esposa o compañero	0,01%
Información sobre Pérdida de documentos	0,01%
Desembolso incompleto	0,01%
Cupo educativo para participante	0,01%
Información sobre el Decreto 1391	0,01%
Información sobre incentivo a la Empleabilidad	0,01%
Total general	100,00%

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera viable establecer un protocolo de respuesta para los cuatro (4) primeros temas que son lo que tienen mayor frecuencia en la interposición de PQRS-D situación que permitirá mayor oportunidad y efectividad en la respuesta garantizando así una orientación adecuada a nuestros usuarios.

2. PQRS-D RADICADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD –SIGOB-

2.2. EXTEMPORANEAS

En este capítulo se procede a detallar las peticiones que si bien fueron contestadas de forma oportuna no se les dio el cierre adecuado en el SIGOB y posteriormente las peticiones que efectivamente respondieron extemporáneamente, a saber:

2.2.1. Peticiones no finalizadas correctamente por el SIGOB



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
1	EXT16-012671 OFI16-016693 ACR Atlántico Solicitud de Información	Se recibe el 27/07, se da respuesta el 04/08, se envía por correo certificado el 5/08/2016 y fue recibido por el emisor el 10/08/2016 El inconveniente sucedido fue con la mesa de salida (SIGOB), en la cual soy el responsable. En el caso de el correo electrónico cometí un error al digitar la fecha de envió del correo. Y en el caso de los 2 oficios enviados por 4/72 el error cometido fue digitar las fechas en que me fue entregada la guía cumplida por parte de 4/72.	56
2	EXT16-018099 OFI16-023385 ACR Atlántico Solicitud de información	Se recibe el 18/10, se da respuesta el 19/10 y se envía por correo electrónico al emisor el 19/10/2016 El inconveniente sucedido fue con la mesa de salida (SIGOB), en la cual soy el responsable. En el caso de el correo electrónico cometí un error al digitar la fecha de envió del correo. Y en el caso de los 2 oficios enviados por 4/72 el error cometido fue digitar las fechas en que me fue entregada la guía cumplida por parte de 4/72.	48
3	EXT16-020538 OFI16-026463 ACR Atlántico Solicitud de información	Se recibe el 22/11, se da respuesta el 25/11, se envía por correo certificado el 25/11/16 y fue recibido por el emisor el 29/11/2016 El inconveniente sucedido fue con la mesa de salida (SIGOB), en la cual soy el responsable. En el caso de el correo electrónico cometí un error al digitar la fecha de envió del correo. Y en el caso de los 2 oficios enviados por 4/72 el error cometido fue digitar las fechas en que me fue entregada la guía cumplida por parte de 4/72.	23
4	EXT16-014711 OFI16-018534 ACR Bolívar Solicitud Información y ubicación	Se informa que la petición llevo primer al asesor jurídico en fecha 23 de agosto el cual procedió a realizar la proyección de la petición sin enviarla a la ventanilla única del GT para ser radicada por el sigob, el día 29 de agosto se procede a realizar el carga el documento, vista que ese día se estaba realizando verificación el aplicativo sigob y se evidencio que no estaba cargada y se subió dicho documento con el fin de cumplir el procedimiento de correspondencia. Anexo correo enviado al técnico	-4



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		de archivo.	
5	EXT16-018759 Gestión finalizada ACR Casanare Queja de punto vive digital Municipio Monterrey Casanare	Que el caso fue recibido el 25/10/2016 y se brindó respuesta al peticionario por correo electrónico el 11 de noviembre con OFI16-024832 y el 15/11/2016 se remitió la respuesta en físico por 472. Adjunto (respuesta Sigob queja, el correo electrónico remitido al peticionario y soporte de envió 472)	19
6	EXT16-019125 OFI16-026358 ACR Huila SOLICITUD INFORMACION	Frente al PQS-D SIGOB que registra como extemporáneo en este GT, me permito informar que para la fecha me encontraba en licencia de maternidad, motivo por el cual el abogado del Punto de Atención Putumayo brindaba el apoyo en dichos temas al Grupo Territorial Huila, probablemente el oficio no fue remitido oportunamente al mencionado abogado por desconocimiento del termino para dar respuesta, sin embargo fue respondido. <ul style="list-style-type: none"> • Se debe tener en cuenta que para estos casos según el manual de sistema de PQRS-D Versión V-4 Nos indica que contamos con 15 días para la contestación del mismo, como se observa en el adjunto este se radico el 12/12/2016 por tal razón vencía el 2 de enero de 2017. Y este fue resuelto el 30/12/2016 , por tanto se cumplieron con los tiempos establecidos, tema que para poder ser contestada la solicitud se hizo la consulta a NC sobre el desembolso del BIE-PDN del señor • Por otro lado y como ya se ha manifestado en varias ocasiones a la Oficina de atención al ciudadano –NC, la fecha de seguimiento de los casos no coincide con el tiempo determinado para la respuesta; un ejemplo de esta es el caso relacionado en el pantallazo, si observamos este fue radicado el 12/12/2016 debía tener fecha de seguimiento para el día 2/01/2017 y la fecha que registra es 14/01/2017 más de un mes. 	15
7	EXT16-014965 OFI16-019801 ACR Magdalena Solicitud de Información	Una vez revisada la evidencia física que reposa en los archivos del GT ACR Magdalena se logró determinar que la respuesta a la solicitud radicada con el EXT16-014965 recibida el día 31 de agosto	9



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		de 2016 fue respondida y enviada al interesado dentro de los 10 días hábiles de que trata el artículo 16 de la Resolución 1893 de 2015, para el caso concreto el día 09 hábil fue el 13 de septiembre de 2016. Se adjuntó soportes de envío en Documentos anexos del SIGOB	
8	EXT16-012531 TERMINADA ACR Meta y Orinoquia SOLICITUD INFORMACION OFICIO No 500.32.842 SOLICITUD BASE DE DATOS PPR	Se da respuesta el día 11 de agosto por medio de correo electrónico, el cierre de la gestión se realiza el día 27-09-2016 dada la información solicitada.	44
9	EXT16-012884 TERMINADA ACR Meta y Orinoquia PETICION APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO RESGUARDO ONDAS DEL CAFRE MESETAS META	Se realizó el acompañamiento al resguardo de Ondas del Cafre del municipio de Mesetas- Meta, en compañía de la defensoría del pueblo, en la cual se socializó la política de reintegración y paso a paso de la ruta, alrededor de 100 integrantes de la comunidad de indígenas nasa, esta gestión se realizó en las fechas solicitadas en el oficio en comento más la gestión se fue cerrada extemporáneamente.	28
10	EXT16-012952 EN GESTIÓN ACR Sucre RECLAMO: SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE PROYECTO PRODUCTIVO	Las causas por las cuales no fue cerrado oportunamente este caso no deben ser atribuibles al GT Sucre, toda vez que se contestó el EXT 16-012952 de manera oportuna. Describo la trazabilidad. El día 04/08/ 2016, transfieren por parte de paz y reconciliación el EXT al GT Sucre. El día 17/08/2016 Se remite oficio dando respuesta al PQRSD de la participante, enviándose por SIGOB al señor. De igual forma se remite vía correo electrónico el día 18 de agosto al jurídico de Paz y Reconciliación, el oficio de tal manera que fuera entregado a la PPR, teniendo en cuenta que la participante se encontraba en paz y reconciliación. Paz y Reconciliación contesta 21/10/2016. Teniendo en cuenta que Paz y Reconciliación fue quien notificó extemporáneamente el oficio remitido	57



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		por el grupo territorial Sucre. Se sugiero sean ellos quienes expliquen las razones.	
11	EXT16-015259 TERMINADA ACR Urabá Solicitud información -	Frente a el Pqrs, correspondiente a solicitud de información del Departamento de Policía, dicha respuesta fue dada a través del correo electrónico, el 5 de septiembre del 2016 , sin esperar a ser radicada en el Sigob	20
12	EXT16-011430 TERMINADA Dirección Programática De Reintegración Requerimos información sobre potenciales cooperantes que nos ayuden de manera técnica, logística, op	La profesional del equipo de Comunidades de la Dirección Programática de Reintegración se comunicó telefónicamente con el señor, Subdirector General ITP. Sin embargo, no quedaron evidencias del proceso.	28
13	EXT16-014384 TERMINADA Dirección Programática De Reintegración CONVOCATORIA CUARTA RONDA DE TRABAJO TECNICO PARA LA IMPLEMENTACION DEL PLAN SALVAGUARDA	Invitación no requería respuesta solo se informó sobre las personas que asistirían, y se terminó Gestión unos días antes del evento que era el 21 y 22 de septiembre de 2016	16
14	EXT16-013908 TERMINADA Grupo de Articulación Territorial SOLICITUD DESEMBOLSO DE LOS RECURSO PLAN DE NEGOCIO CON CODIGO BIEN 20158	La correspondencia hacía alusión a un ajuste en la carta de instrucción de desembolso, el documento fue enviado por un PPR, esta documentación era de tipo informativo y no requería de respuesta.	17
15	EXT16-012855 OFI16-018085 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO 486 ENVIA SOLICITUD DE INFORMACION DE LEY	Documento informativo frente a la concesión de los beneficios jurídicos a favor de la PPR.	16



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
	1424		
16	EXT16-013957 OFI16-019146 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos ADJUNTO DOCUMENTOS Y HACE ACLARACIONES	Derecho de petición. Revisadas las planillas de control y distribución de comunicaciones de la Subdirección, el oficio de respuesta fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 06/09/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	16
17	EXT16-014619 TERMINADA Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos SOLICITUD DOCUMENTACION BENEFICIO LEY 1424 - OFICIO No. 01758	Se termina gestión el día 15 hábil siguiente, no hay planilla de entrega a GD. Revisado el SIGOB - registra fecha reloj el 20/09/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	17
18	EXT16-015502 EN GESTIÓN Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos REPORTE DE QUEJA PERSONA POSTULADA A JUSTICIA Y PAZ	Al EXT se le dio respuesta mediante el OFI16-021310, radicado en gestión documental el día 20 de septiembre de 2016, tramitado dentro de los términos legales por parte de esta Subdirección. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	25



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
19	EXT16-017363 EXT16-022501 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. 4416 PROCESADO	Derecho de petición. Revisadas las planillas de control y distribución de comunicaciones de la Subdirección, el oficio de respuesta fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 06/09/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	56
20	EXT16-013374 OFI16-017869 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. 0143 RELACION DESMOVILIZADOS SUSCRIBIERON FORMULACION DE CARGOS, PARA SENTENCIA ANTICIPAD	Corresponde a un oficio informativo, en el que no hay ningún requerimiento por parte de la autoridad, razón por la cual no tiene términos perentorios para su trámite y no requiere respuesta por parte de la Entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	25
21	EXT16-017694 OFI16-022543 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. SOLIITUD DE INFORMAION	Revisada las planillas de control y distribución de comunicaciones de la Subdirección, el oficio de respuesta fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 25/10/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	22
22	EXT16-018480	Oficio de competencia de la Oficina Asesora	16



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
	Gestión finalizada Grupo de Asuntos Contenciosos OFICIO No. 2920 SOLICITUD DE INFORMACION Y CORRECCION	Jurídica. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL. Consultar con la dependencia correspondiente.	
23	EXT16-017064 EN GESTIÓN Paz y Reconciliación SOLICITUD DE INFORMACIÓN	"...similar situación se presenta con el tercer caso, identificado con el EXT16-017064, sobre el que se había realizado rastreo de entrega de su respuesta bajo OF16-023619 que figura en las planillas de entrega a los contratistas como recibido pero no se establece el soporte de entrega por parte de la empresa de correos."	18
24	EXT16-017259 OF16-023598 Paz y Reconciliación SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE Y OTROS	"...no obstante, la situación contractual de la Alcaldía del Municipio de Medellín, afectó la entrega oportuna de las comunicaciones del Programa Paz y Reconciliación..."	17
25	EXT16-017768 OF16-022542 Paz y Reconciliación SOLICITUD DE INFORMACIÓN	"...no obstante, la situación contractual de la Alcaldía del Municipio de Medellín, afectó la entrega oportuna de las comunicaciones del Programa Paz y Reconciliación..."	43
26	EXT16-013925 TERMINADA Paz y Reconciliación Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. 2707 PROCESO DEL SENTENCIADO	Documento informativo frente a la concesión de los beneficios jurídicos a favor de la PPR, en la que no se hace requerimiento alguno a la entidad, por lo cual no tiene términos perentorios para su trámite y no requería respuesta por parte de la ACR. En este caso, se está contabilizando la extemporaneidad con otro EXT que fue recibido 15 días después y que de igual manera remitía la copia de la sentencia. No tiene término perentorio. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	43
27	EXT16-013922 OF16-019118 Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	Documento informativo mediante el cual se remite copia de sentencia contra una PPR, en la que no se hace requerimiento alguno a la entidad, por lo cual no tiene términos perentorios para su trámite y no requiere respuesta por parte de la ACR.	16



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
	OFICIO No. 3006 SUSPENSION DE LA PENA, PENA IMPUESTA AL CONDENADO	En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	
28	EXT16-017377 Gestión finalizada Subdirección Territorial INFORME ORIGINAL DEL CONVENIO No. 0970 - RPR - 0015 DEL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE 25 DE MAYO AL 31	La comunicación no requería respuesta a la OIM. En este convenio se tiene al día toda la información, aunque el cierre de la gestión se hizo en tiempos extemporáneo	21
29	EXT16-013595 TERMINADA Grupo de Gestión Administrativa POLIZA DE VIDA 83- 99541016	Corresponde a un oficio informativo, mediante el cual el intermediario de seguros indica que no es viable la reclamación del seguro. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL. Verificado el recorrido SIGOB, es importante resaltar que el oficio fue transferido a la Subdirección de Gestión Legal por el área administrativa en el día 14 hábil siguiente, es decir, hasta el 30 de agosto de 2016. Por lo que, si hubiese requerido respuesta el oficio hubiese salido extemporáneo no por responsabilidad de esta Subdirección si no del área administrativa. Por lo que se solicita verificar con la dependencia responsable, el trámite dado a la misma así como el cumplimiento del manual de PQRS.	20

2.2.2. Peticiones contestadas al peticionario de forma extemporánea

	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
1	EXT16-011594 TERMINADA ACR Meta y Orinoquia ENVIA SOLICITUD DE INFORMACION EN RELACION AL PROYECTO	Se brinda la información solicitada vía telefónica sobre el desembolso del apoyo a vivienda el cual fue realizado el día 14/09/2016 quedando abierta la solicitud de información hasta el día 13/10/2016	65



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
	DE VIVIENDA		
2	EXT16-012303 TERMINADA ACR Meta y Orinoquia SOLICITUD COLABORACION JORNADA DE APOYO AL DESARROLLO SAN JUAN DE ARAMA	Se recibió comunicación en la que informaban la cancelación del evento.	33
3	EXT16-012582 TERMINADA ACR Meta y Orinoquia SOLICITUD INFORMACION No D.A.L 168 SOLICITUD BASE DE DATOS PPR	Se da respuesta el día 11 de agosto por medio de correo electrónico, aunque el cierre de la gestión se realiza el día 8 de septiembre dada la información solicitada hubo verificaron de los datos brindados.	44
4	EXT16-015252 OFI16-021676 ACR Meta y Orinoquia SOLICITUD BASE DE DATOS PARTICIPANTES MUNICIPIO DE PUERTO GAITAN	Se recibieron dos solicitudes por diferentes canales lo cual genero confusión a la hora de proyectar la respuesta.	20
5	EXT16-021262 OFI16-029317 ACR Urabá Solicitud para aclarar identidad	Frente a el Pqrs correspondiente al Señor , se brindó la orientación pertinente a través de respuesta telefónica en las instalaciones del GT Urabá a el Nro. 3122592710, el día 1 de diciembre del 2016 a las 8:30Am donde se le informo a la Directora del Centro de Memoria Histórica, señora que era necesario realizar la devolución del Acuerdo de contribución a la verdad , a Bogotá, con el fin de darse la respectiva corrección, posterior mente se procedió a darle la misma respuesta de manera escrita, por eso aparece extemporánea	18
6	EXT16-013465 OFI16-018731 Grupo de Articulación Territorial ENVIA DERECHO DE PETICION	Se realizó el SIGOB EL 29/08/2016 y se remitió ese mismo día a las 5:02 p.m. al correo correspondenciaacr.gov.co la solicitud para enviarlo por correo certificado. El plazo de vencimiento era el 30/08/2016 a las 10:40 a.m.; sin embargo, el correo fue remitido al destinatario final hasta el	22



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
		08/09/2016 por la dependencia encargada.	
7	EXT16-012554 OFI16-017218 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFI16-27126 DAN TRASLADO A DERECHO DE PETICION A NOMBRE	Revisadas las planillas de control y distribución de comunicaciones de la Subdirección, el oficio de respuesta al peticionario fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 22/08/2016.	20
8	EXT16-015712 OFI16-021444 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. 02151 SOLICITUD DE INFORMACION	Revisadas las planillas de control y distribución de comunicaciones de la Subdirección, se evidencia que el oficio de respuesta fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 04/10/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	20
9	EXT16-013373 OFI16-018645 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos OFICIO No. SOLICITUD INCLUIR A UNA PERSONA COMO MDESMOVILIZADO DE LAS AUC AL PROCESO DE REINTERGRACI	Derecho de petición Revisada la base de correspondencia de la SGL, el oficio de respuesta fue entregado por la SGL a Gestión Documental el 29/08/2016. En caso que el oficio de respuesta se haya enviado por fuera de los términos legales, en razón a demoras de otras dependencias, deberá verificarse con la dependencia responsable, para este caso con gestión documental como responsable del envío de la correspondencia de la entidad. En razón de lo anterior, no corresponde a una PQRS tramitada fuera del término legal por parte de la SGL.	16
10	EXT16-013433 OFI16-018519 Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	Solicitud de la Fiscalía 116 Justicia Transicional, con número RAD. Interno, EXT16-013433, recibida en el G/T el día 05 de Agosto de 2016, y transferida a nivel central el día 16 de Agosto, es decir seis (06) días hábiles posteriores a la	18



	INGRESO/ RESPUESTA/ GT/ ASUNTO	JUSTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE	DÍA DE GESTIÓN
	PETICION DE INFORMACION OFICIO N° 268	radicación y proyecto de respuesta respecto a 10 personas a las que se debía tramitar decisión administrativa Frente a solicitudes o no, de aplicación de beneficios jurídicos de Ley 1424, para mayor entendimiento se debe tener en cuenta: La solicitud fue radicada en el G/T el día Viernes 5 de Agosto, los días 06 y 07 de Agosto son fin de semana, empieza por lo tanto a correr el término para respuesta desde el día Lunes 08 de Agosto, entonces la semana inicia el día 08 de Agosto y finaliza el día 12 de Agosto, luego 13 y 14 es fin de semana, y el día 15 es Lunes Festivo, procediendo por lo tanto a transferirla el día 16 de Agosto, que pese a que en días calendarios desde su radicación y transferencia pasaron 11 días aproximadamente, en días hábiles se transfirió al sexto día. También se debe tener en cuenta que no solo se transfería en ese momento la solicitud, sino también se debía proyectar la respuesta o derivada, y se debía adjuntar los respectivos soportes, si a ello había lugar, pasando a SGLAP para revisión, visto bueno y firma del funcionario competente.	

OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO

- 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.
- 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.
- Fortalecer la socialización de los mecanismos que posee la Entidad para la atención y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de estimular su uso.
- De acuerdo con lo establecido por el Artículo 30 de la Ley 1755 de 2014 las peticiones entre autoridades deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recibo y teniendo en cuenta que de la muestra tomada del Sistema de Gestión para la Gobernabilidad –SIGOB- de extemporáneas se encontraron que treinta y cuatro (34) se les dio el tratamiento de peticiones generales, esto es, quince (15) días, cuando se dio dar contestación transcurridos los diez (10) días, por lo cual se debe definir las peticiones que se deben gestionar en los términos de la disposición ibidem y en consecuencia parametrizar el SIGOB a efectos que se dé cumplimiento a los términos legales fijados para tal fin.



- Establecer protocolos de respuesta para las preguntas frecuentes que se identificaron en el numeral 1.4. del presente informe a efectos de garantizar la oportunidad en la respuesta así como brindar una orientación idónea a los principales interrogantes de nuestros usuarios.
- Se recomienda definir y documentar que se considera peticiones de información a efectos de que se les de tratamiento definido por la Ley 1755 de 2015 así como la reglamentación interna establecida para estas, es decir, en diez (10) días se brinde la respuesta y no en quince (15) días que es el término establecido para responder las peticiones generales.
- Realizar sensibilización de la importancia de finalizar los tramites a través de la herramienta del SIGOB a efectos que esta sea el medio idóneo para conocer la trazabilidad de las PQRS-D que se radican en este software.
- Fortalecer los controles establecidos para contestar en oportunidad las PQRS-D.
- Informar permanente a los colaboradores de las distintas áreas de la Entidad que el incumplimiento del deber de atención de las peticiones y a los términos para resolverlas constituyen una falta disciplinaria que acarrea sanciones disciplinarias de acuerdo con lo dispuesto en el Código Disciplinario Único.

Elaboraron: Diana Barrero/Silvana Chaves
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero
Fecha de elaboración 24 – 03 - 2017