

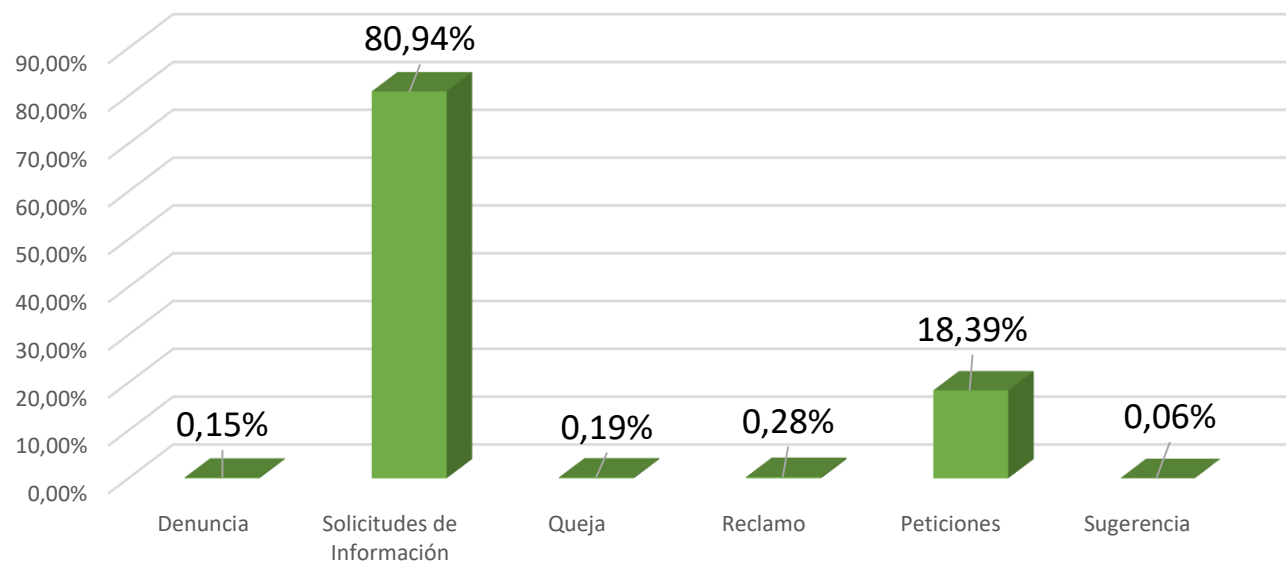


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D

CUARTO TRIMESTRE 2018

PQRS-D RECIBIDAS CUARTO TRIMESTRE 2018

Para la elaboración del informe de PQRS-D del cuarto trimestre de 2018, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad (Sistema de Información para la Reintegración – SIR y Sistema de Gestión para la Gobernabilidad - SIGOB).

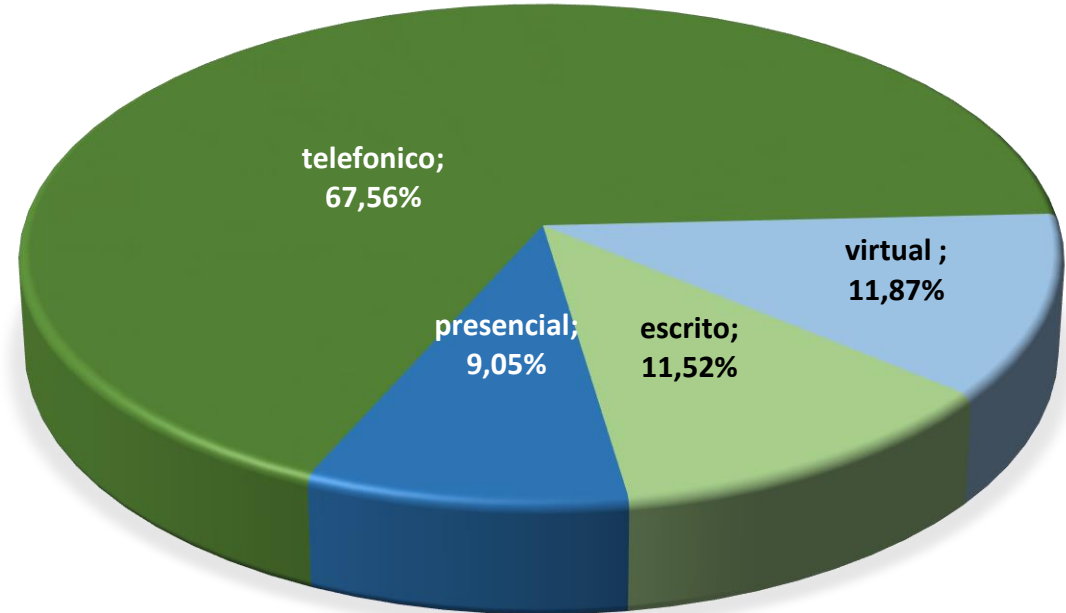


Tipología de PQRS-D	Cantidad total	Porcentaje
Denuncia	10	0,15%
Solicitudes de Información	5.536	80,94%
Queja	13	0,19%
Reclamo	19	0,28%
Peticiones	1.258	18,39%
Sugerencia	4	0,06%
Total general	6840	100,00%

PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL

Las 6.840 PQRS-D fueron recibidas a través de los diferentes canales que maneja la Agencia para la Reincorporación y la Normalización y fueron discriminadas de la siguiente manera:

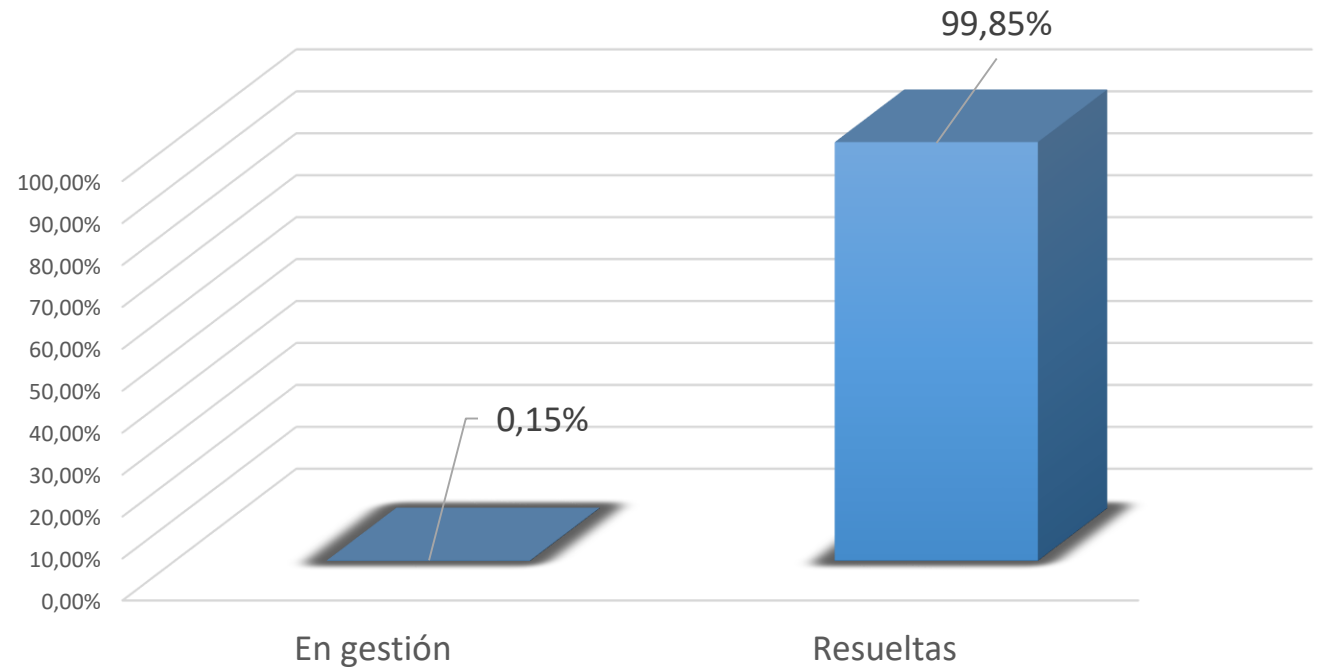
Tipo de Canal	Total	Porcentaje
Presencial	619	9,05%
Telefónico	4621	67,56%
Virtual	812	11,87%
Escrito	788	11,52%
Total general	6840	100%



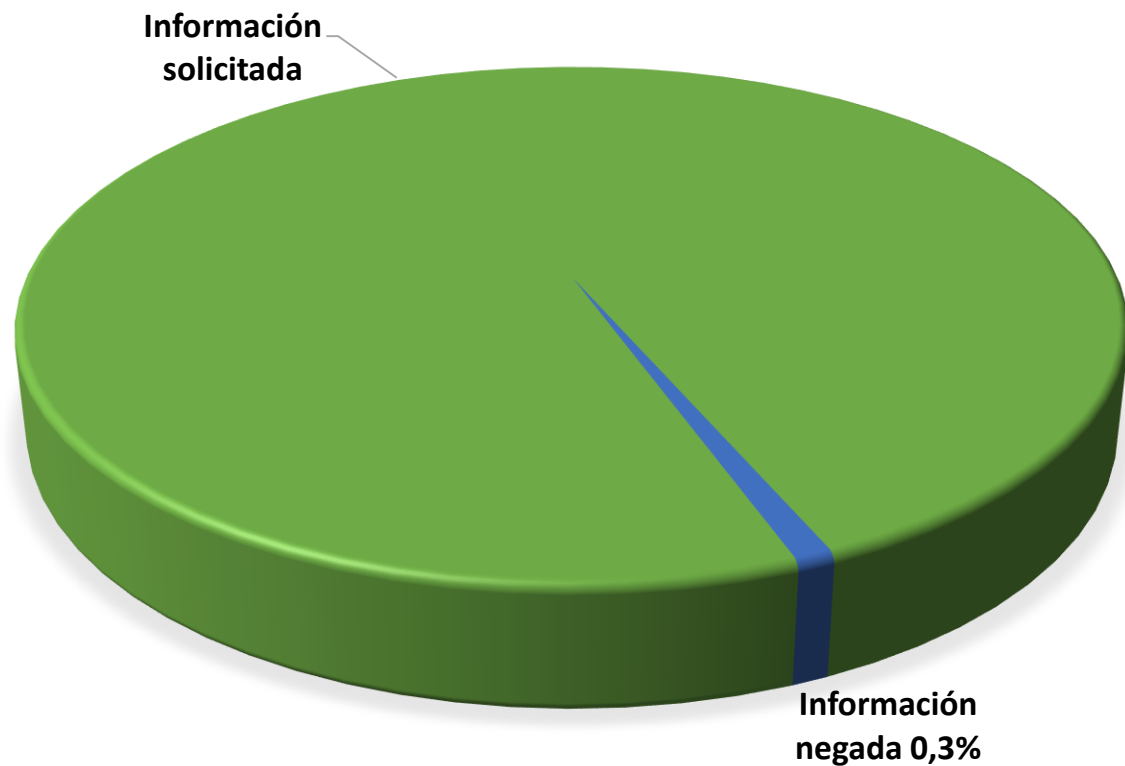
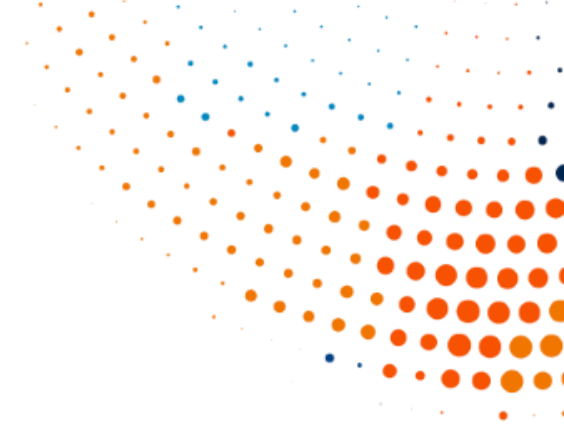
ESTADO DE LAS PQRS-D

De las 6.840 PQRS-D recibidas durante el cuarto trimestre de 2018, a la fecha de **corte del informe**, 10 PQRS-D quedaron en gestión.

Estado de las PQRS-D	Total	Porcentaje
Resueltas	6830	99,85%
En gestión	10	0,15%
Total general	6840	100%



COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN (ENTREGADA O NEGADA)



Durante el cuarto trimestre del 2018, del 100% de solicitudes de información, se respondió negativamente al 0,3%.

OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



Oportunidad de respuesta	Total	Porcentaje
Respuesta dentro de los términos	6.698	98,07%
Respuesta fuera de los términos	132	1,93%
Total general	6.830	100%

Para el cuarto trimestre de 2018 se contó con una oportunidad en el trámite del 98.07%; El 1.93% de los casos no fueron resueltos en los tiempos establecidos. El porcentaje restante corresponde a las PQRSD en gestión.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA

La siguiente tabla muestra el número de días utilizados por la ARN para tramitar sus PQRS-D:

Días trámite de respuesta a PQRS-D	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
0	296	4,33%
1	4385	64,20%
2	243	3,56%
3	242	3,54%
4	252	3,69%
5	266	3,89%
6	209	3,06%
7	182	2,66%
8	183	2,68%
9	125	1,83%
10	132	1,93%
11	74	1,08%
12	56	0,82%
13	46	0,67%
14	38	0,56%
15	31	0,45%
16	24	0,35%
17	12	0,18%
18	10	0,15%
19	6	0,09%
20	4	0,06%
21	3	0,04%
22	3	0,04%
23	2	0,03%
24	1	0,01%
27	2	0,03%
28	1	0,01%
36	1	0,01%
41	1	0,01%
Total general	6830	100,00%

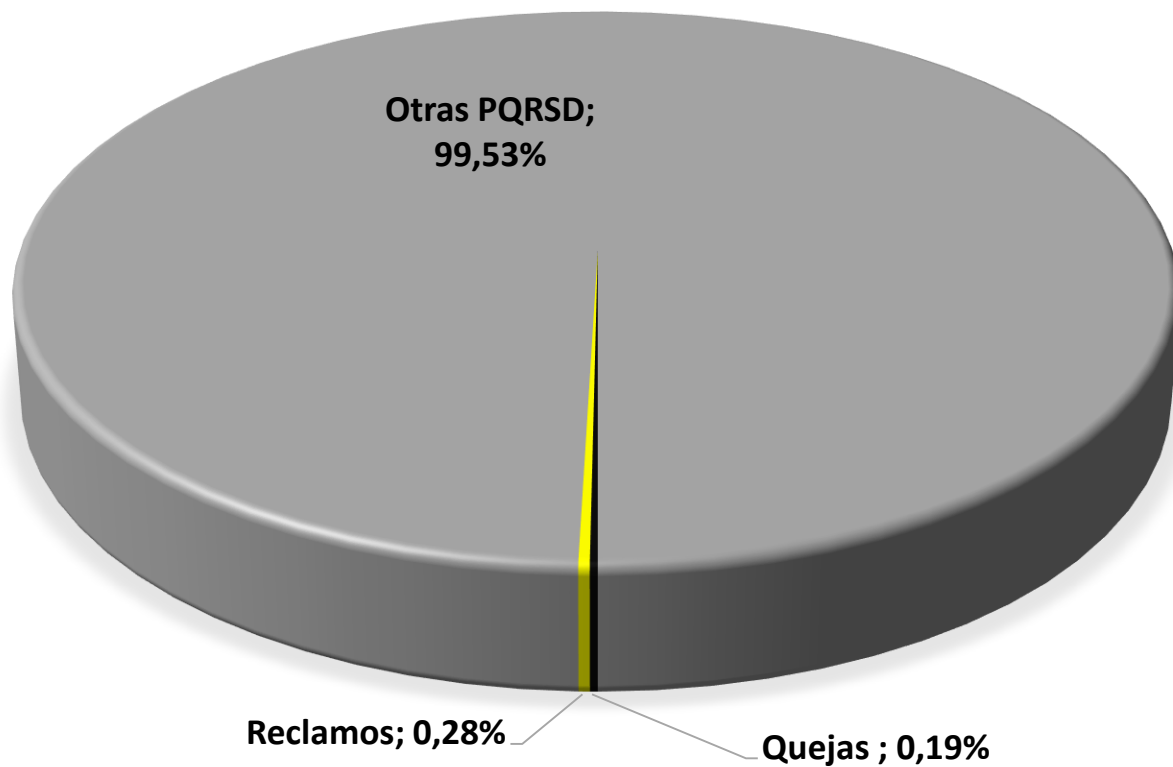
El 64,20% de las PQRS-D recibidas en el cuarto trimestre de 2018 se gestionaron en un día, debido a que eran solicitudes de información pública y de interés general.

PQRS-D POR RESPONSABLE

A continuación se relacionan las dependencias o grupos territoriales con más participación en la gestión de PQRS-D:

Área Responsable de Gestión	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
Grupo de Asuntos Administrativos y Beneficios Jurídicos	563	8,17%
ARN Meta y Orinoquia	487	7,06%
ARN Acuerdos de Paz	468	6,79%
ARN Valle del Cauca	341	4,95%
ARN Antioquia Chocó	329	4,77%
ARN Caquetá	320	4,64%
ARN Bogotá	303	4,40%
Paz y Reconciliación	272	3,95%
ARN Magdalena - Guajira	270	3,92%
Punto de Atención ARN Nariño	264	3,83%
Punto de Atención ARN Cauca	259	3,76%
ARN Huila	257	3,73%
ARN Urabá	230	3,34%
ARN Cundinamarca - Boyacá	229	3,32%
ARN Tolima	226	3,28%
ARN Norte de Santander y Arauca	199	2,89%
ARN Santander	186	2,70%
ARN Eje Cafetero	185	2,68%
Grupo de Acceso y Permanencia	175	2,54%
ARN Bolívar	168	2,44%
ARN Córdoba	125	1,81%
ARN Atlántico	105	1,52%
ARN Alto Magdalena Medio	103	1,49%
Punto de Atención ARN Putumayo	102	1,48%
ARN Cesar	81	1,17%
ARN Casanare	80	1,16%
Grupo de Normativa y Conceptos	75	1,09%
ARN Sucre	68	0,99%
ARN Bajo Magdalena Medio	55	0,80%
Oficina Asesora Jurídica	52	0,75%

QUEJAS Y RECLAMOS



- Quejas
- Reclamos
- Otras PQRSD

Tipología	Cantidad	Porcentaje
Quejas	13	0,19%
Reclamos	19	0,28%
Otras PQRSD	6808	99,53%
Total general	6840	100,00%





ARN

AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN



ARNColombia