



ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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



PASO @ PASO
CONSTRUIMOS PAZ

PRIMER TRIMESTRE 2018



ARN Agencia para la
Reincorporación
y la Normalización



PQRS-D RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2018

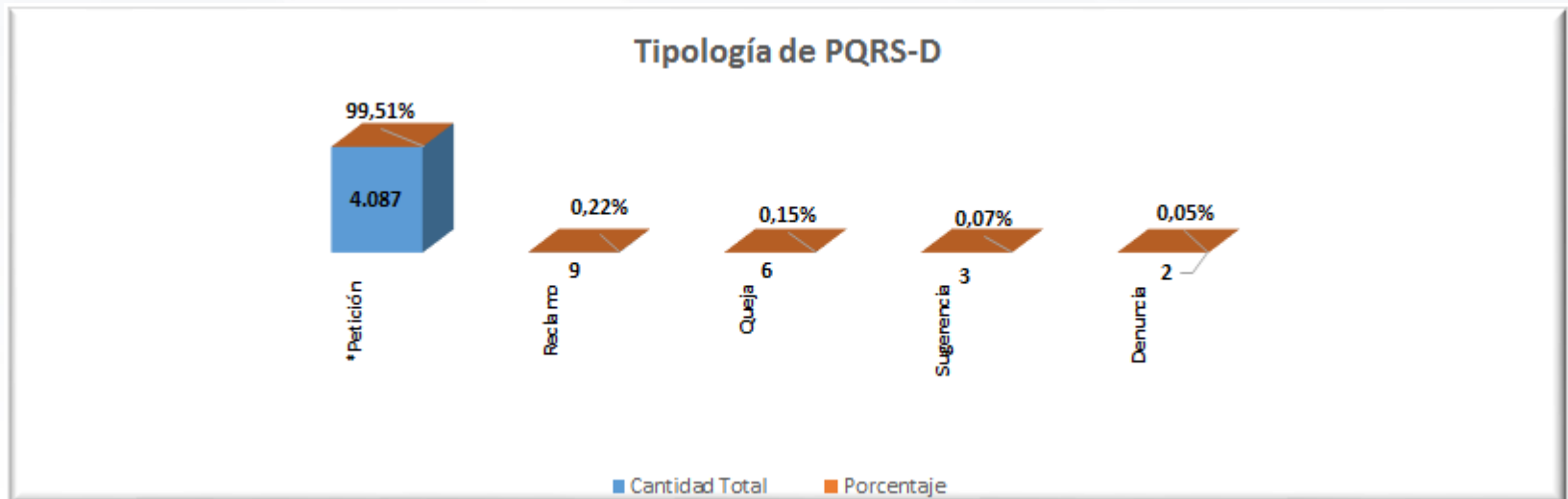
Para la elaboración del informe de PQRS-D del primer trimestre de 2018, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad.

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	4.087	99,51%
Reclamo	9	0,22%
Queja	6	0,15%
Sugerencia	3	0,07%
Denuncia	2	0,05%
Total general	4.107	100,00%



*Las peticiones a su vez se dividen en:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	1.966
Solicitud	1.588
Peticiones de Información	533

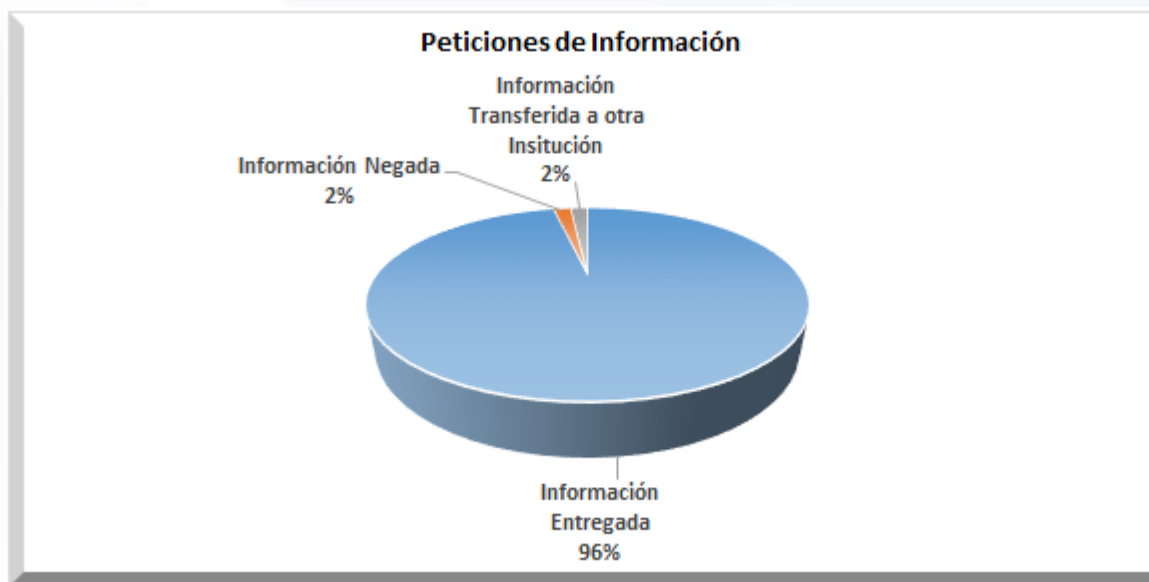


COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN (ENTREGADA O NEGADA)

Atendiendo a la auditoría de la Procuraduría General de la Nación relacionada con la Ley de Transparencia 1712 y la resolución 3564 de MinTIC, informamos que durante el primer trimestre del 2018 se recibieron 533 peticiones de información. El 97% de la información solicitada fue entregada.

Petición de Información	Cantidad Total	Porcentaje
Información Entregada	515	96,62%
Información Negada	9	1,69%
Información Transferida a otra Insitución	9	1,69%
Total	533	100,00%

El 44% de la información negada, obedeció a que la solicitud no contaba con orden judicial.

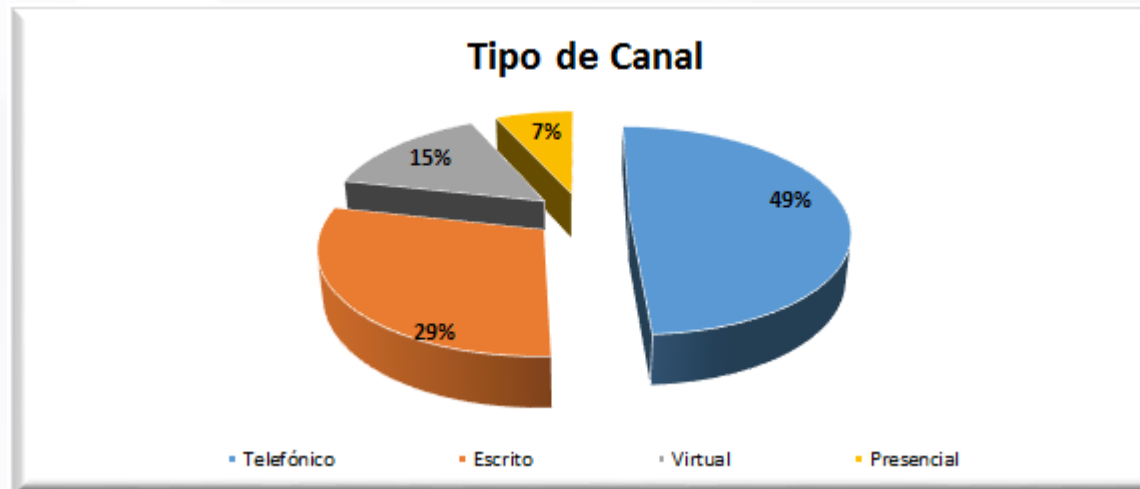


PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL

Las 4.107 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
Telefónico	2.018	49,14%
Escrito	1.202	29,27%
Virtual	607	14,78%
Presencial	280	6,82%
Total general	4.107	100,00%

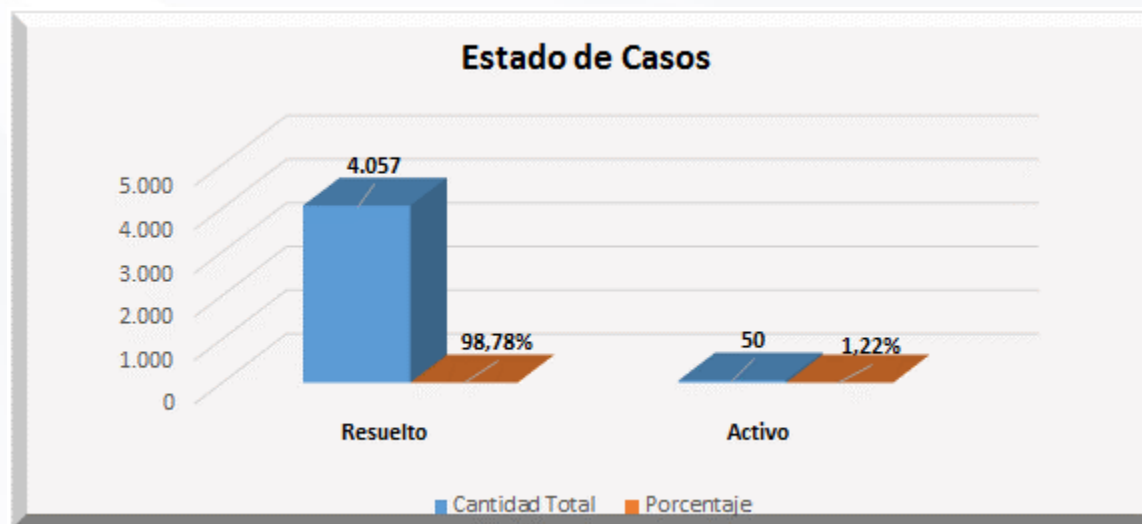
El 49% de las PQRS-D fueron recibidas a través del canal telefónico.



ESTADO DE LAS PQRS-D

De las 4.107 PQRS-D recibidas durante el primer trimestre, 50 quedaron en gestión.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	4.057	98,78%
Activo	50	1,22%
Total general	4.107	100,00%



*Es importante aclarar que el corte del trimestre comprende los casos asignados desde el 01 de enero al 15 de marzo de 2018.

OPORTUNIDAD EN TRAMITE

Para el primer trimestre de 2018 se contó con una oportunidad en el trámite del 99.46%. Tan solo el 0.54% de los casos no fueron resueltos en los tiempos establecidos.

Cantidad Total de PQRS-D	Cantidad PQRS-D contestadas en los términos establecidos	% PQRS-D contestadas en los términos establecidos	Cantidad PQRS-D contestadas fuera de los términos establecidos	% PQRS-D contestados fuera de los términos establecidos
4.107	4.085	99,46%	22	0,54%



***Nota aclaratoria:** Los casos que para la fecha de cierre de este informe (15 de Marzo) quedaron en trámite, por estar dentro de los tiempos establecidos para su resolución, se analizarán en el informe del primer semestre de 2018.

TIEMPO PARA DAR RESPUESTA

La siguiente tabla muestra los días de respuesta en que la ARN tramitó sus PQRS-D.

Días Trámite de respuesta a PQRS-D	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
0	2035	49,5%
1	243	5,9%
2	225	5,5%
3	213	5,2%
4	195	4,7%
5	208	5,1%
6	191	4,7%
7	208	5,1%
8	144	3,5%
9	112	2,7%
10	72	1,8%
11	41	1,0%
12	40	1,0%
13	39	0,9%
14	40	1,0%
15	34	0,8%
16	7	0,2%
17	1	0,0%
18	3	0,1%
19	3	0,1%
20	1	0,0%
24	1	0,0%
27	1	0,0%
En gestión	50	1,2%
Total general	4107	100,0%

El 50% de las PQRS-D recibidas en el primer trimestre se gestionaron el mismo día, debido a que eran casos relacionados con información pública y de interés general que maneja la entidad.

En el link:

<http://www.reintegracion.gov.co/es/atencion/Paginas/respuestas-solicitudes.aspx> se puede encontrar la información discriminada para el primer trimestre (Registro Público Derechos de Petición Primer Trimestre 2018).

PQRS-D POR RESPONSABLE

A continuación se relacionan las 4.107 PQRS-D recibidas en la entidad y distribuidas por Área responsable de Gestión.

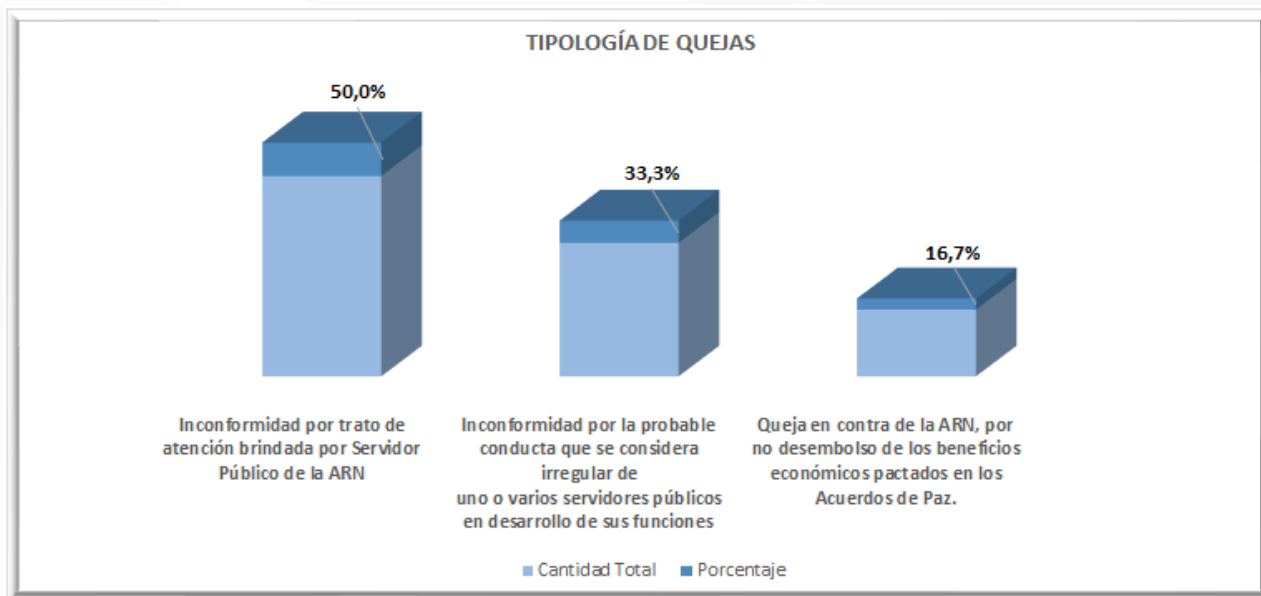
Responsable	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	953	23,20%
ARN Meta y Orinoquía	218	5,31%
ARN Valle del Cauca	205	4,99%
ARN Urabá	199	4,85%
Programa Paz y Reconciliación	187	4,55%
ARN Santander	178	4,33%
ARN Cesar	172	4,19%
ARN Bogotá	151	3,68%
ARN Magdalena- Guajira	145	3,53%
ARN Antioquía - Chocó	135	3,29%
ARN Huila	115	2,80%
ARN Caquetá	113	2,75%
ARN Eje Cafetero	108	2,63%
ARN Cundinamarca-Boyacá	108	2,63%
ARN Córdoba	106	2,58%
Punto de Atención ARN Nariño	102	2,48%
Oficina Asesora Jurídica	97	2,36%
ARN Norte de Santander y Arauca	93	2,26%
ARN Atlántico	92	2,24%
ARN Tolima	82	2,00%
Talento Humano	81	1,97%

ARN Bajo Magdalena Medio	74	1,80%
ARN Bolívar	57	1,39%
Punto de Atención ARN Cauca	55	1,34%
ARN Casanare	52	1,27%
ARN Alto Magdalena Medio	40	0,97%
Oficina Asesora de Planeación	36	0,88%
Punto de Atención ARN Putumayo	30	0,73%
Subdirección Administrativa	30	0,73%
Subdirección Territorial	19	0,46%
Subdirección Financiera	18	0,44%
Dirección Programática de Reintegración	15	0,37%
ARN Sucre	10	0,24%
Oficina Asesora de Comunicaciones	8	0,19%
Call Center	7	0,17%
Subdirección de Seguimiento	5	0,12%
Grupo de Atención al Ciudadano	4	0,10%
Secretaría General	3	0,07%
Dirección General	1	0,02%
Grupo de Corresponsabilidad	1	0,02%
Oficina de Tecnologías de la Información	1	0,02%
Grupo de Control Interno de Gestión	1	0,02%
Total general	4107	100,00%

TIPOLOGÍA DE QUEJAS

En el primer trimestre de 2018 se presentaron 6 Quejas

Tipología de Quejas	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	3	50,0%
Inconformidad por la probable conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones	2	33,3%
Queja en contra de la ARN, por no desembolso de los beneficios económicos pactados en los Acuerdos de Paz.	1	16,7%
Total	6	100,0%



TIPOLOGÍA DE RECLAMOS

Se presentaron 9 reclamos, siendo la tipología principal con un 33%, "No desembolso"

Tipología de Reclamos	Cantidad Total	Porcentaje
No desembolso	3	33,33%
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	2	22,22%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	1	11,11%
Desembolso incompleto	1	11,11%
Reclamo por inconvenientes para acceder al programa de Reintegración	1	11,11%
Prevención en Atención en Riesgo	1	11,11%
TOTAL	9	100,00%

Nota: Mensualmente se envía el informe de quejas y reclamos para cada grupo territorial, punto de atención o dependencia de la sede central. Con el propósito de determinar si el caso corresponde a un servicio no conforme, y de esta forma poder elaborar un plan de mejoramiento.

