



**El futuro  
es de todos**

**ARN**

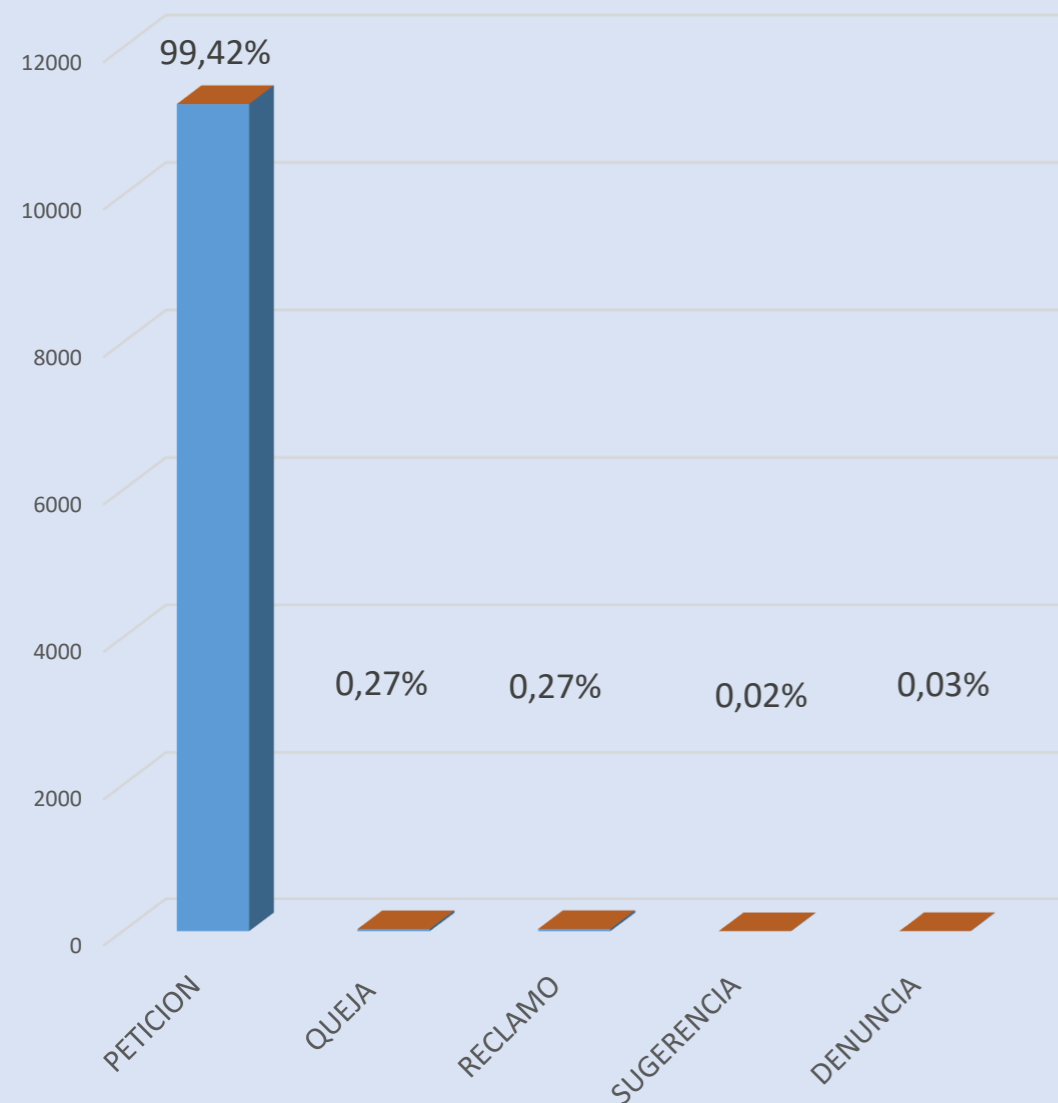
Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

**Grupo de Atención al Ciudadano**

**Primer Semestre 2019**

**01 • Peticiones, quejas,  
reclamos, sugerencias,  
denuncias.**

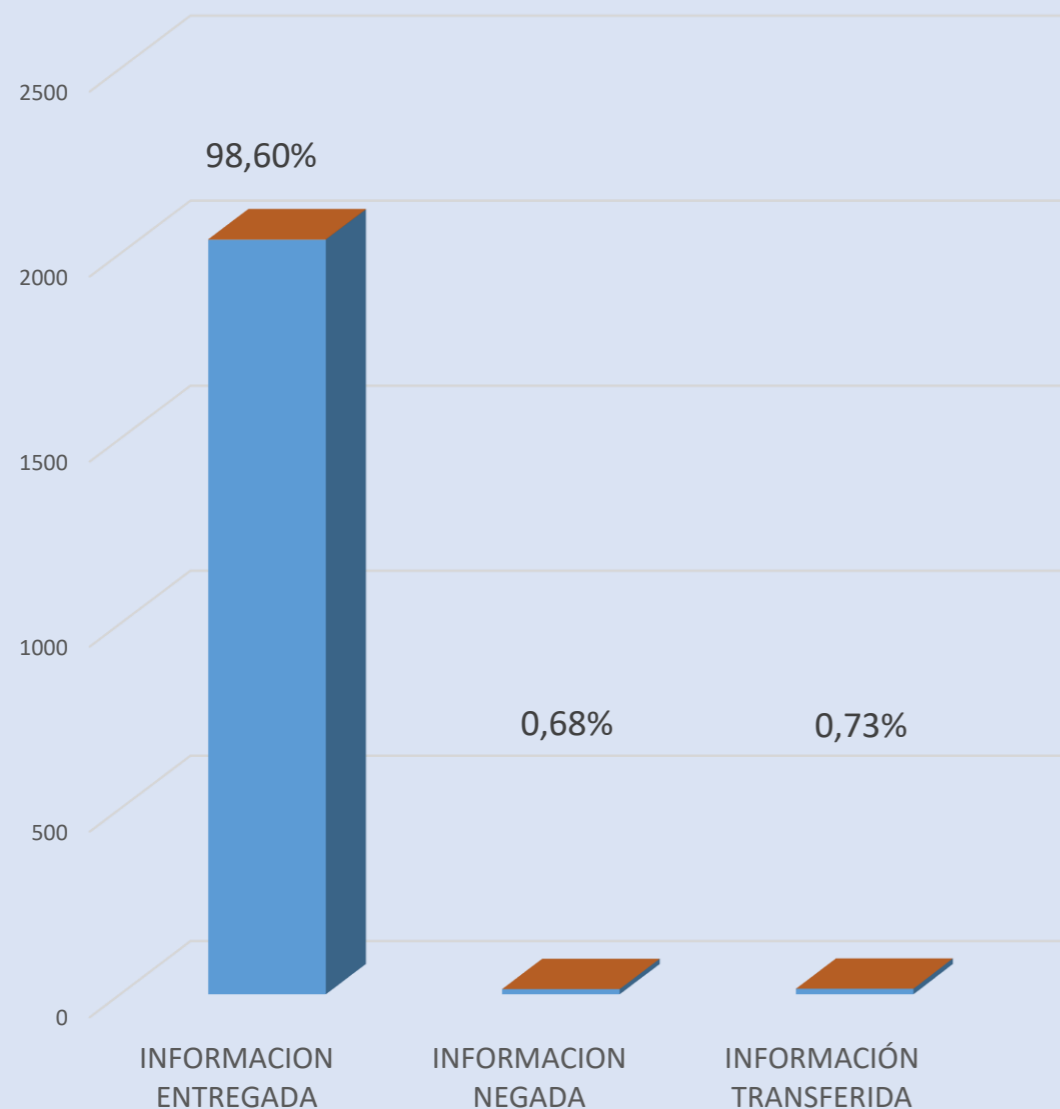
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D



A la entidad ingresaron por los diferentes canales 11235 peticiones, 30 quejas, 31 reclamos, 2 sugerencias y 3 denuncias.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	11235	99,42%
QUEJA	30	0,27%
RECLAMO	31	0,27%
SUGERENCIA	2	0,02%
DENUNCIA	3	0,03%
Total general	11301	100,00%

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



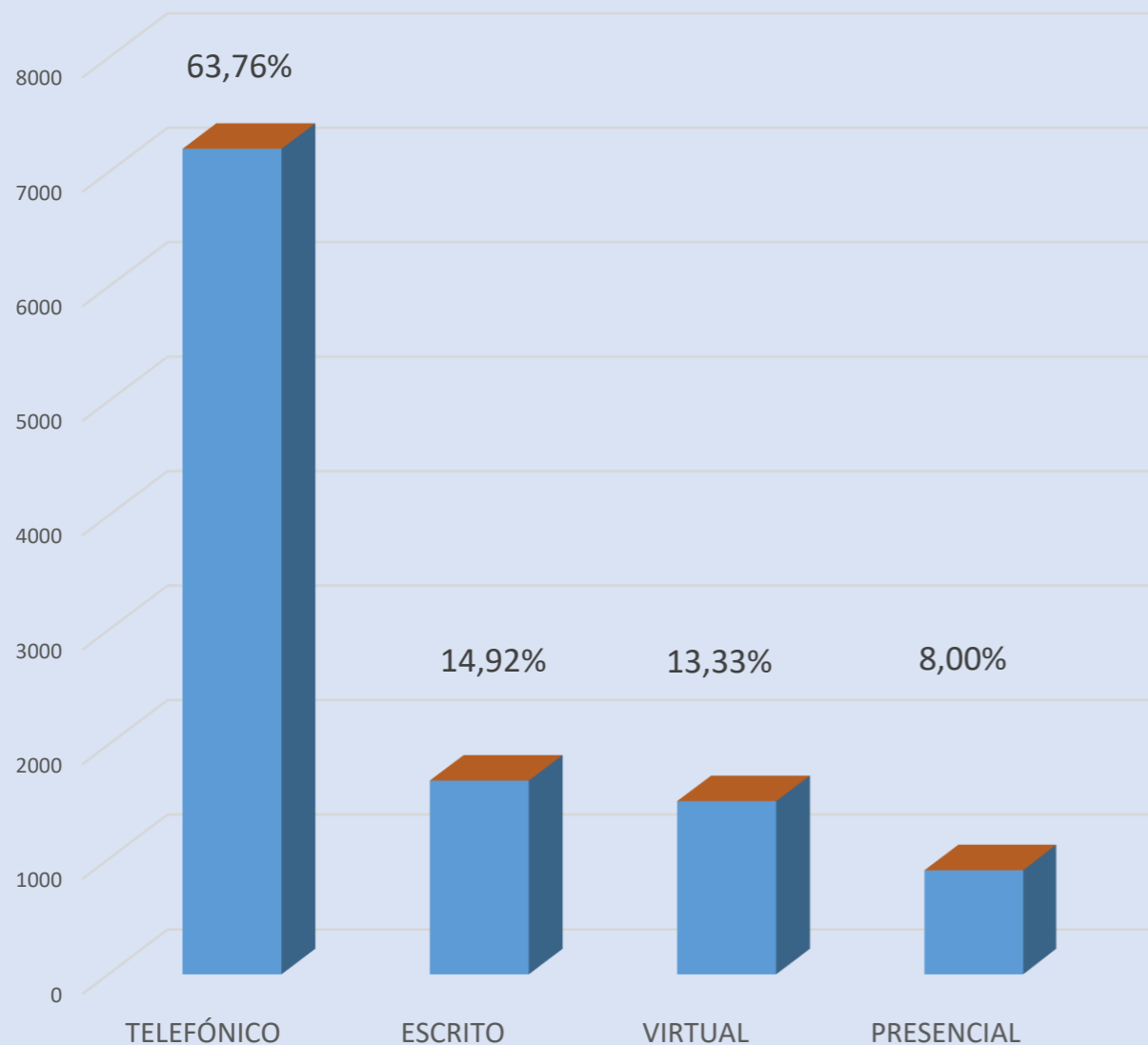
De las 11235 peticiones, 2067 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 98.60% se tramitaron con entrega de información, 0.68% pertenecen a información negada y 0.73% fueron solicitudes de información trasladadas a otras entidades. En los casos en que se negó la entrega de información las causales fueron las siguientes:

- 1) La información solicitada se refería a datos sensibles
- 2) La entidad no tenía competencia para dar respuesta a la información solicitada
- 3) No se adjuntó la orden judicial para proporcionar la información

Adicionalmente, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización emplea en promedio tres (03) días para dar respuesta a las solicitudes de información.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ENTREGADA	2038	98,60%
INFORMACIÓN NEGADA	14	0,68%
INFORMACIÓN TRANSFERIDA	15	0,73%
Total general	<b>2067</b>	100,00%

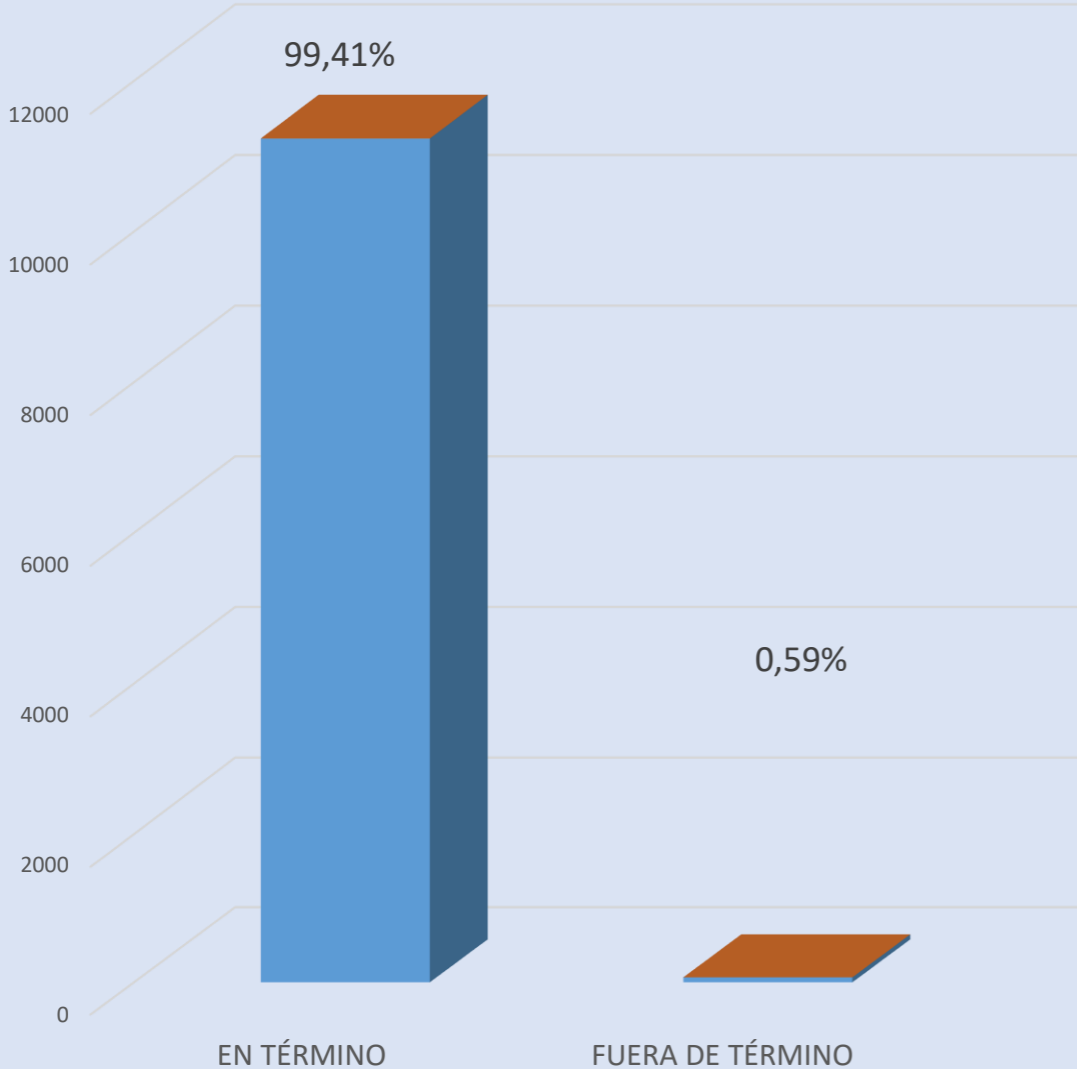
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió 63.76% del total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresadas a la entidad, continuando así como el principal canal mediante el cual se interponen PQRS-D en la ARN.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	7205	63,76%
ESCRITO	1686	14,92%
VIRTUAL	1506	13,33%
PRESENCIAL	904	8%
Total general	11301	100,00%

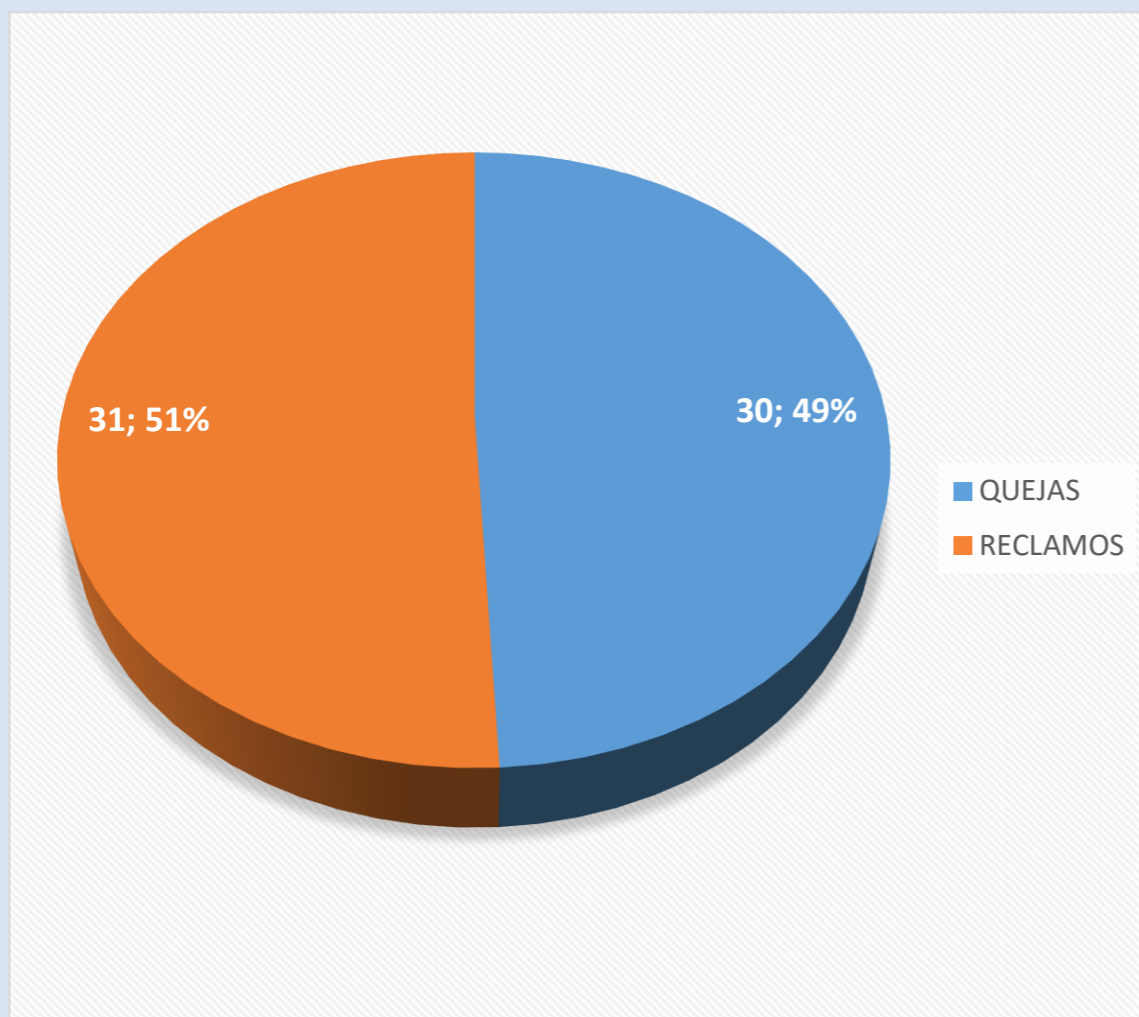
# OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 11301 PQRs-D recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2019, 99.41% fueron respondidas oportunamente y 0.59% se respondieron de manera extemporánea.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	11234	99,41%
FUERA DE TÉRMINO	67	0,59%
Total general	11301	100,00%

# QUEJAS Y RECLAMOS



De las 11301 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la ARN durante el primer semestre de 2019, 30 corresponden a quejas y 31 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	30
RECLAMOS	31
Total general	61

# QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

QUEJAS	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	19
Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN	8
Inconformidad por trato brindado por externos	3
Total	30

RECLAMOS	CANTIDAD
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	13
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	13
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	2
No desembolso	2
Reclamo por inconvenientes para acceder al programa de reintegración / reincorporación	1
Total	31





**El futuro  
es de todos**

**ARN**

Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**