



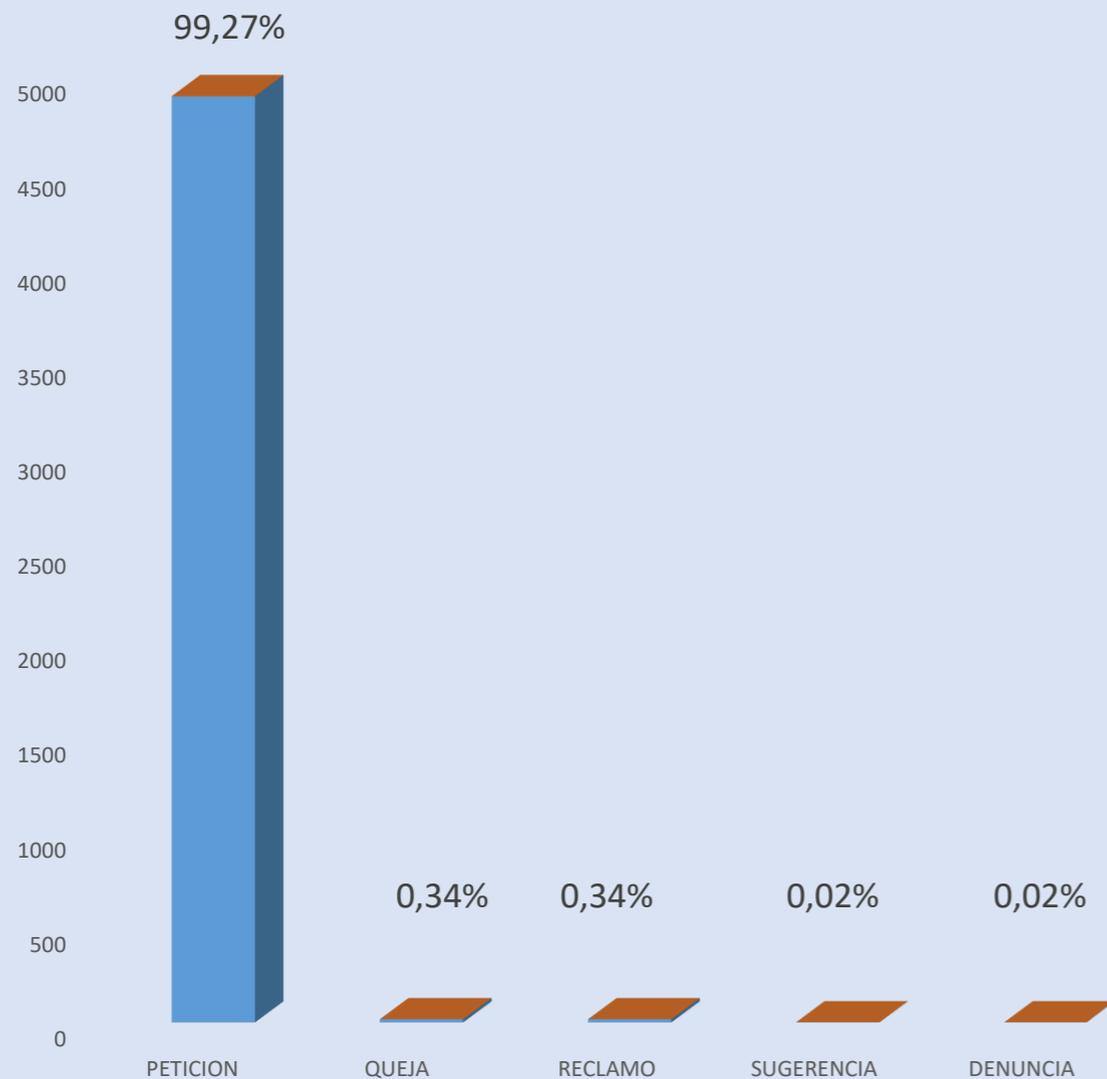
**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO TRIMESTRE
2019**

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



A la entidad ingresaron por los diferentes canales 4933 peticiones, 17 quejas, 17 reclamos, 1 sugerencia y 1 denuncia.

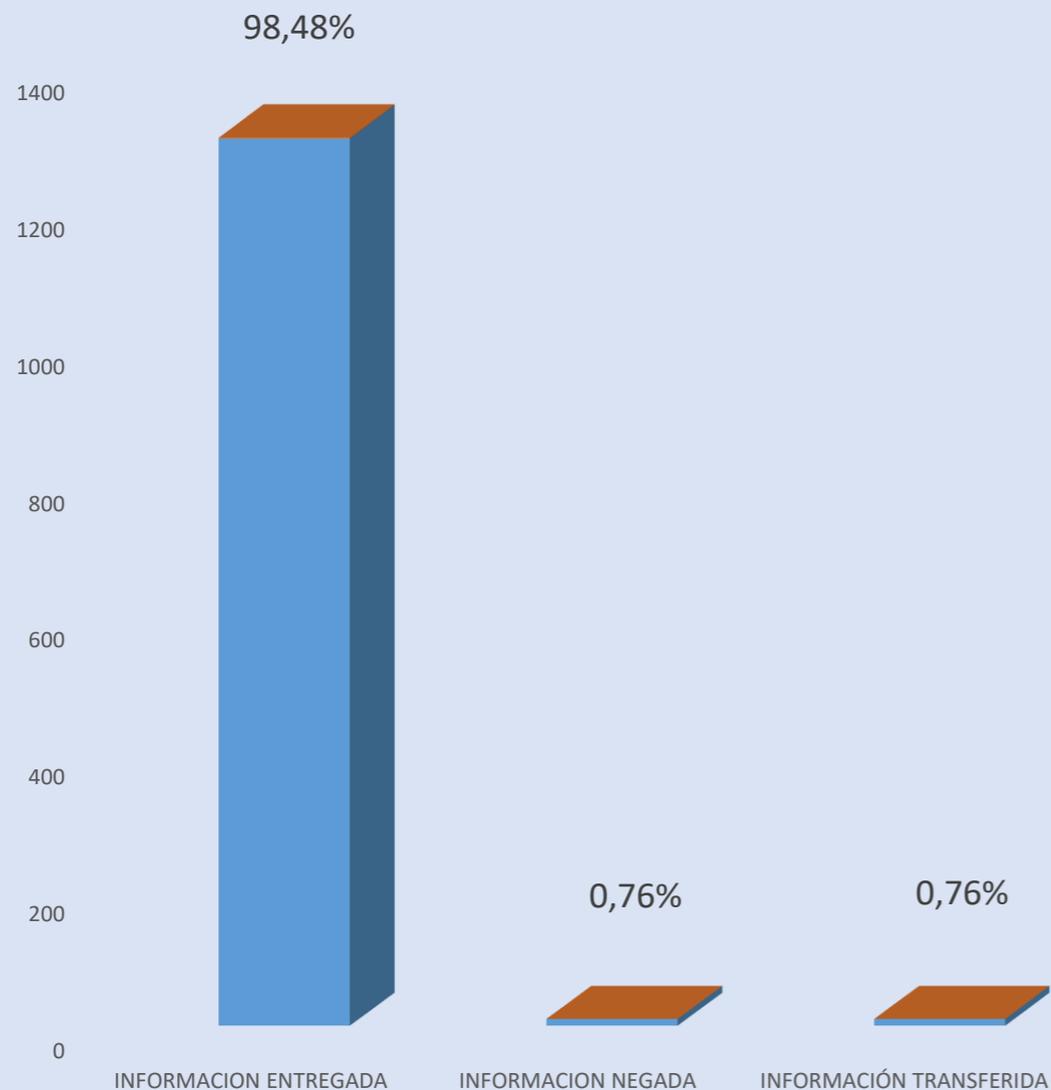
| TIPOLOGÍA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---------------|----------|------------|
| PETICIÓN | 4897 | 99,27% |
| QUEJA | 17 | 0,34% |
| RECLAMO | 17 | 0,34% |
| SUGERENCIA | 1 | 0,02% |
| DENUNCIA | 1 | 0,02% |
| Total general | 4933 | 100,00% |

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 4933 peticiones, 1315 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 98.48% se tramitaron con entrega de información, 0.76% pertenecen a información negada y 0.76% fueron solicitudes de información trasladadas a otras entidades. En los casos en que se negó la entrega de información las causales fueron las siguientes:

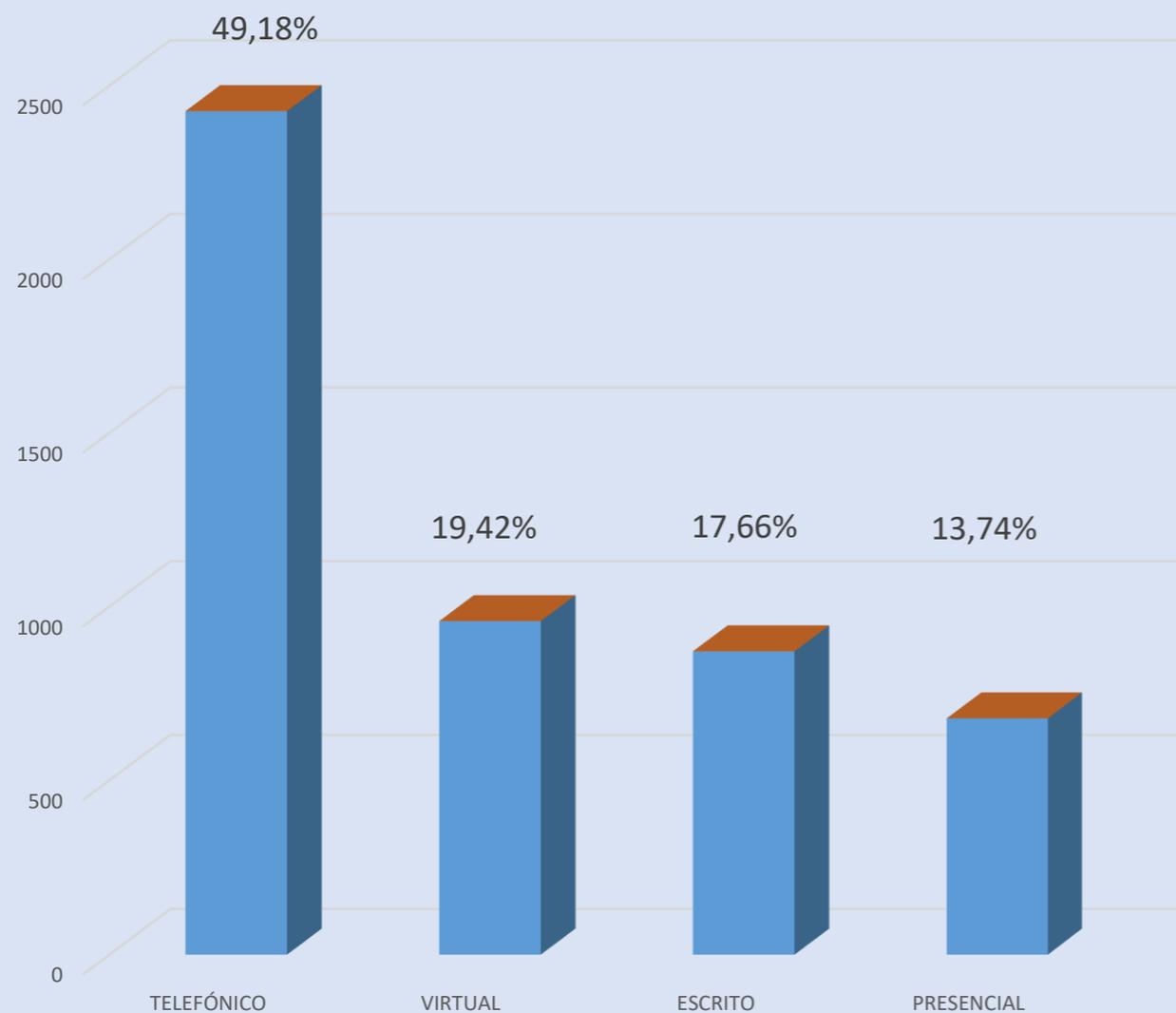
- 1) La información solicitada se refería a datos sensibles
- 2) La entidad no tenía competencia para dar respuesta a la información solicitada
- 3) No se adjuntó la orden judicial para proporcionar la información

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 | 1295 | 98,48% |
| INFORMACIÓN NEGADA | 10 | 0,76% |
| INFORMACIÓN TRANSFERIDA | 10 | 0,76% |
| Total general | 1315 | 100,00% |

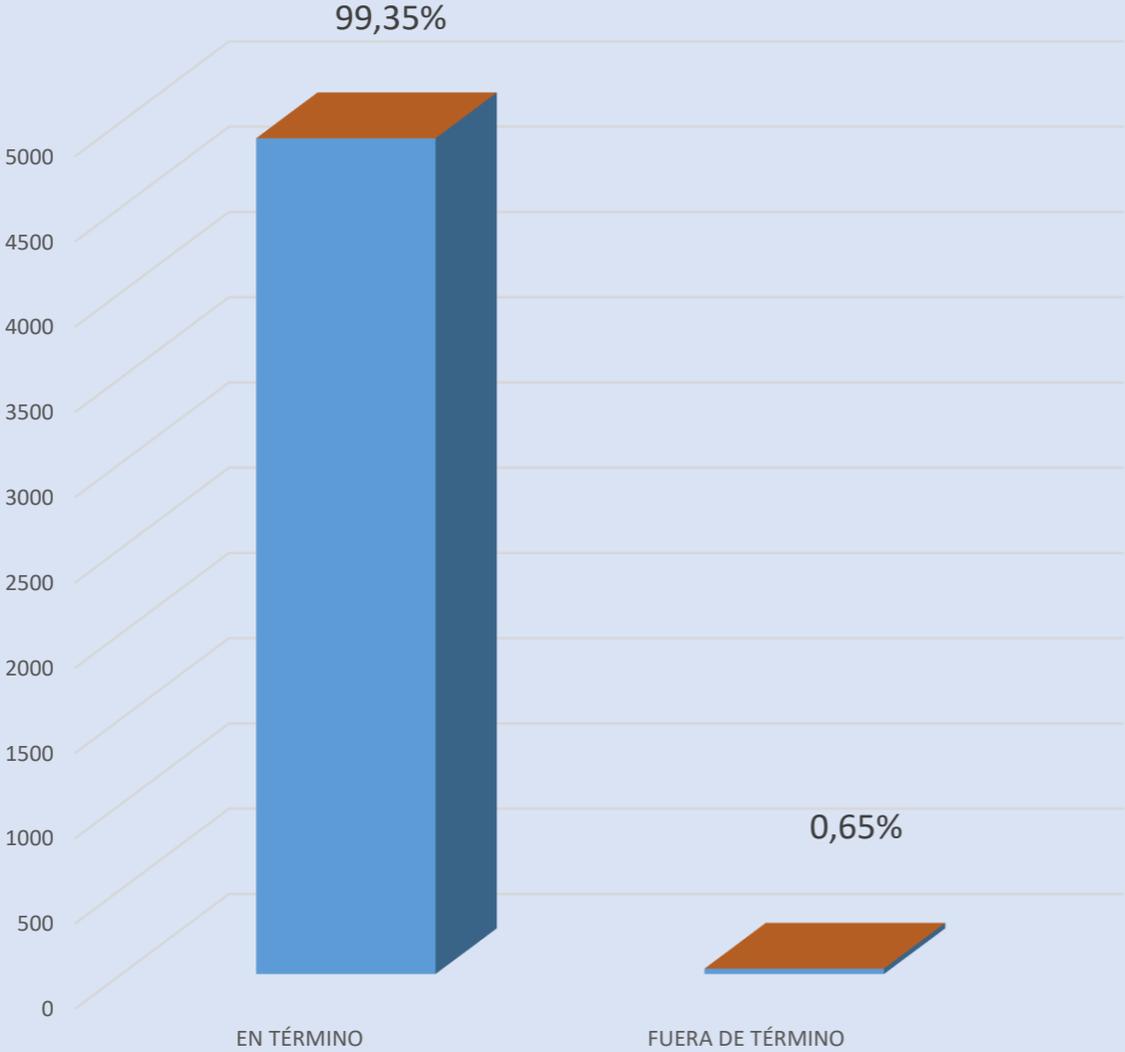
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió 49.18% 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 | 2426 | 49,18% |
| VIRTUAL | 958 | 19,42% |
| ESCRITO | 871 | 17,66% |
| PRESENCIAL | 678 | 13,74% |
| Total general | 4933 | 100,00% |

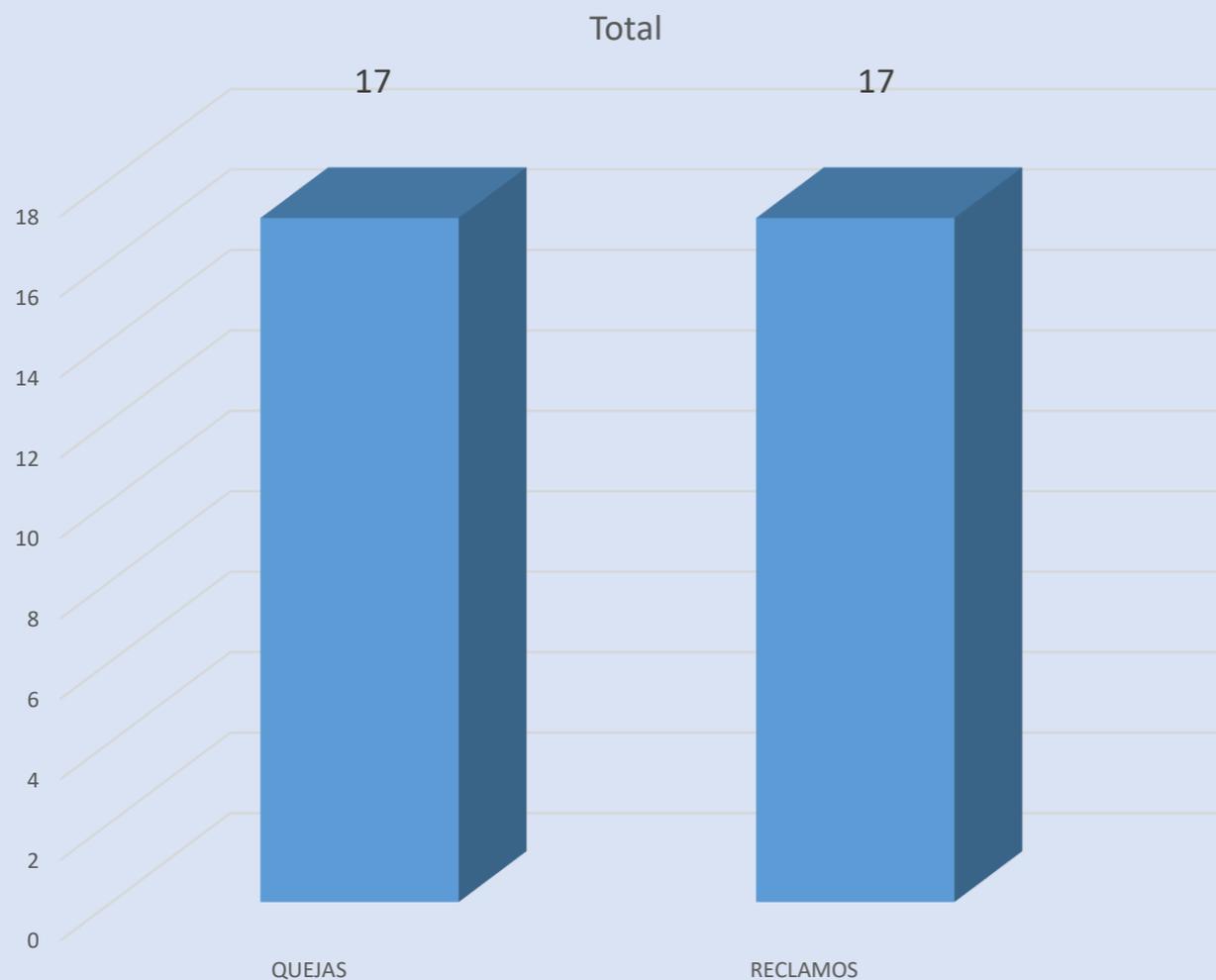
OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 4933 PQRs-D recibidas en la Entidad, 99.35% fueron respondidas oportunamente y 0.65% se respondieron de manera extemporánea.

| OPORTUNIDAD | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------------|----------|------------|
| EN TÉRMINO | 4901 | 99,35% |
| FUERA DE TÉRMINO | 32 | 0,65% |
| Total general | 4933 | 100,00% |

QUEJAS Y RECLAMOS



De las 4933 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la ARN, 17 corresponden a quejas y 17 a reclamos.

| TIPOLOGÍA | CANTIDAD |
|---------------|----------|
| QUEJAS | 17 |
| RECLAMOS | 17 |
| Total general | 34 |

QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

| QUEJAS | CANTIDAD |
|---|----------|
| Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN | 13 |
| Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN | 3 |
| Queja contra externos | 1 |
| Total | 17 |

| RECLAMOS | CANTIDAD |
|--|----------|
| Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN | 6 |
| Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D | 7 |
| Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos | 2 |
| No desembolso | 2 |
| Total | 17 |



**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

GRACIAS POR SU ATENCIÓN