



La paz con
legalidad
es de todos

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD
SEGUNDO TRIMESTRE 2020**

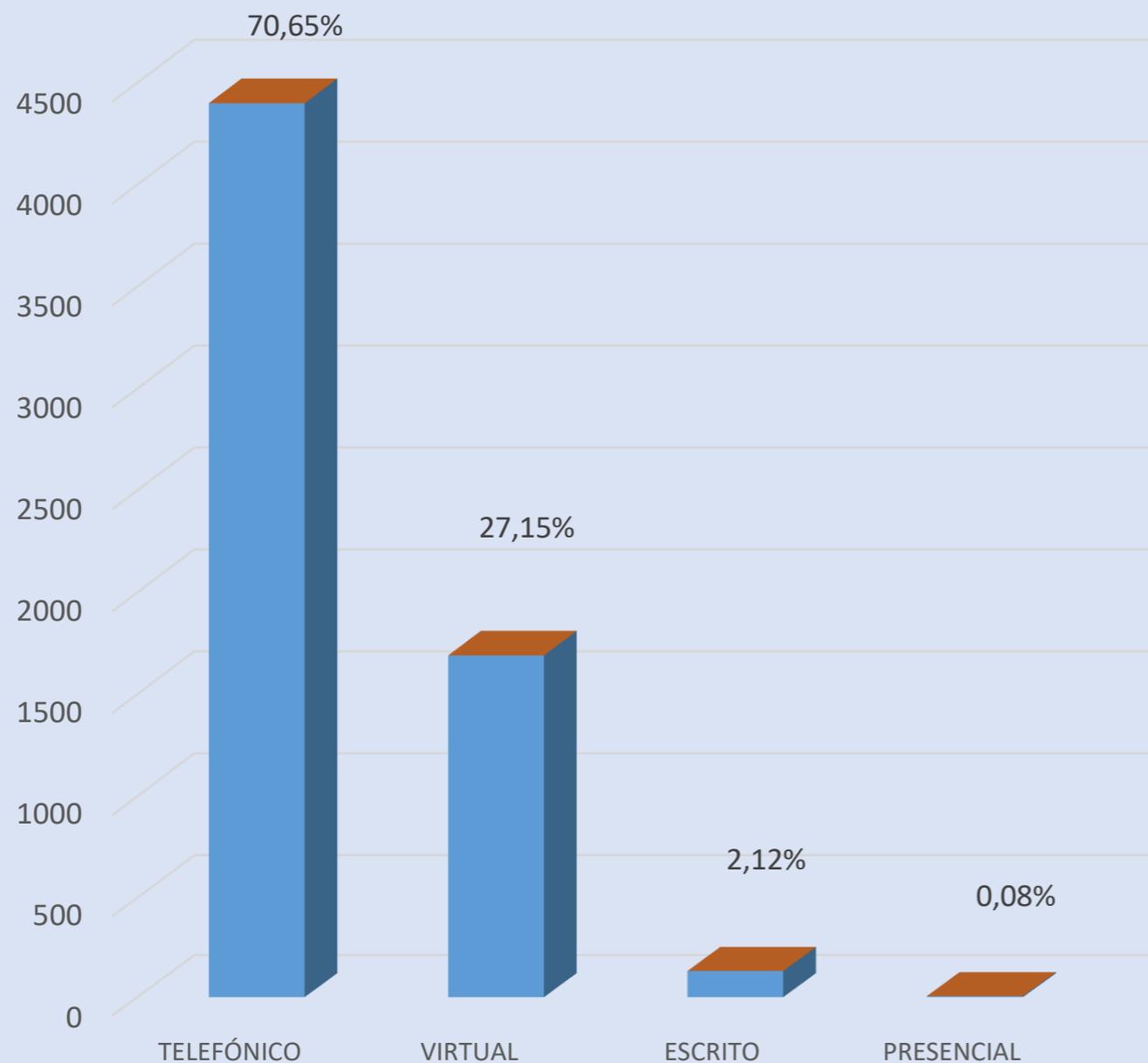
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D)



Durante el segundo trimestre de 2020 ingresaron a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización 6228 PQRS-D, desagregadas así: 6204 peticiones, 16 reclamos y 8 quejas.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	6204	99,61%
RECLAMO	16	0,26%
QUEJA	8	0,13%
Total general	6228	100,00%

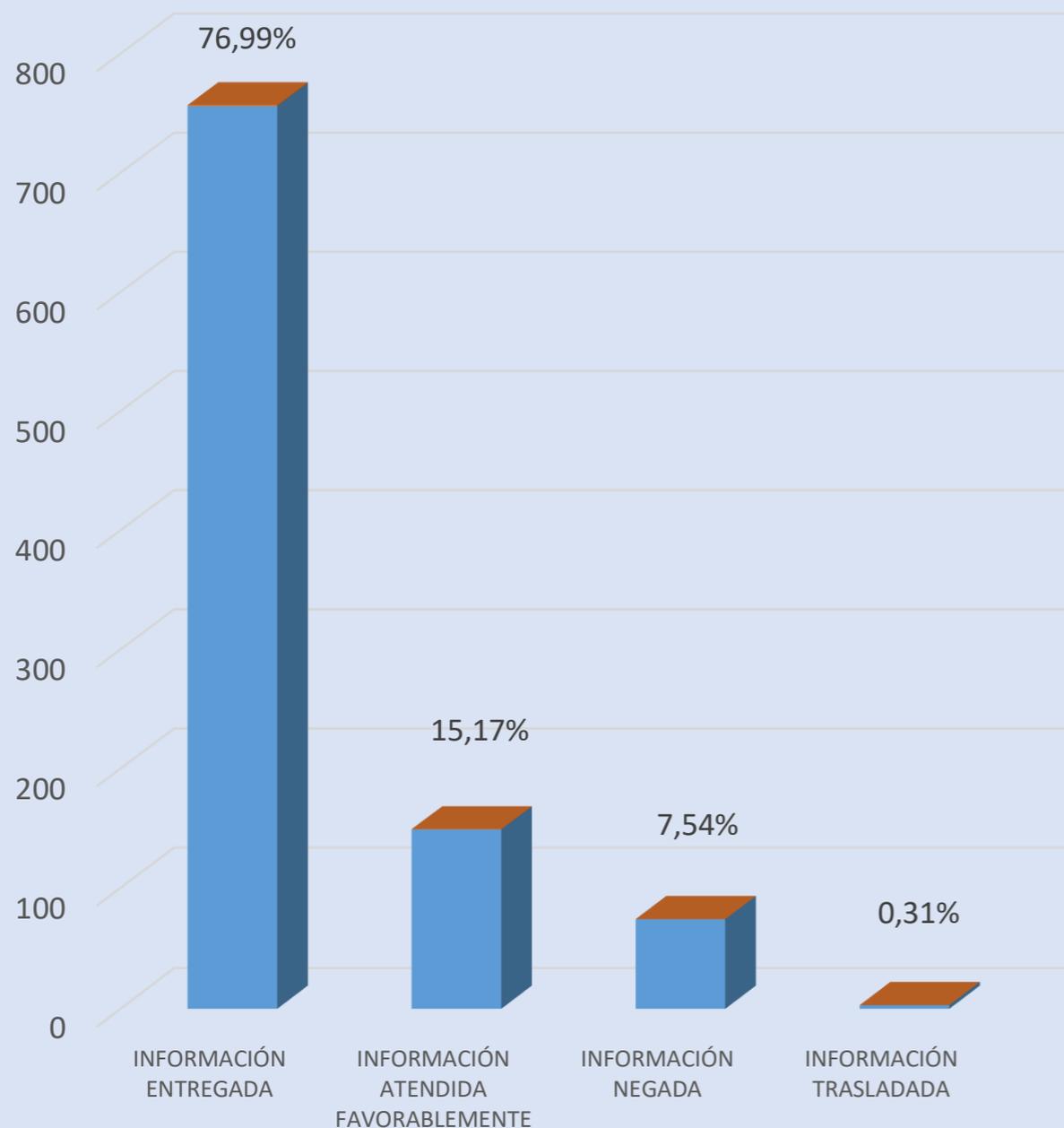
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió durante el segundo trimestre de 2020 70,65% del total de las PQRs-D ingresadas a la Entidad, lo cual permite concluir que es el canal predilecto por la ciudadanía para comunicarse con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	4400	70,65%
VIRTUAL	1691	27,15%
ESCRITO	132	2,12%
PRESENCIAL	5	0,08%
Total general	6228	100,00%

PETICIONES DE INFORMACIÓN



La Agencia para la Reincorporación y la Normalización gestionó 756 peticiones con entrega de información; adicionalmente se observa que, de las peticiones de información efectuadas, 74 fueron negadas mientras que tres fueron trasladadas por competencia. 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
- 4) La información solicitada se refería a información pública reservada
- 5) En la solicitud de información no se acreditó calidad del apoderado
- 6) La solicitud de información era confusa o estaba incompleta

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el segundo trimestre de 2020 empleó en promedio cinco (05) días hábiles para dar respuesta a las peticiones de información.

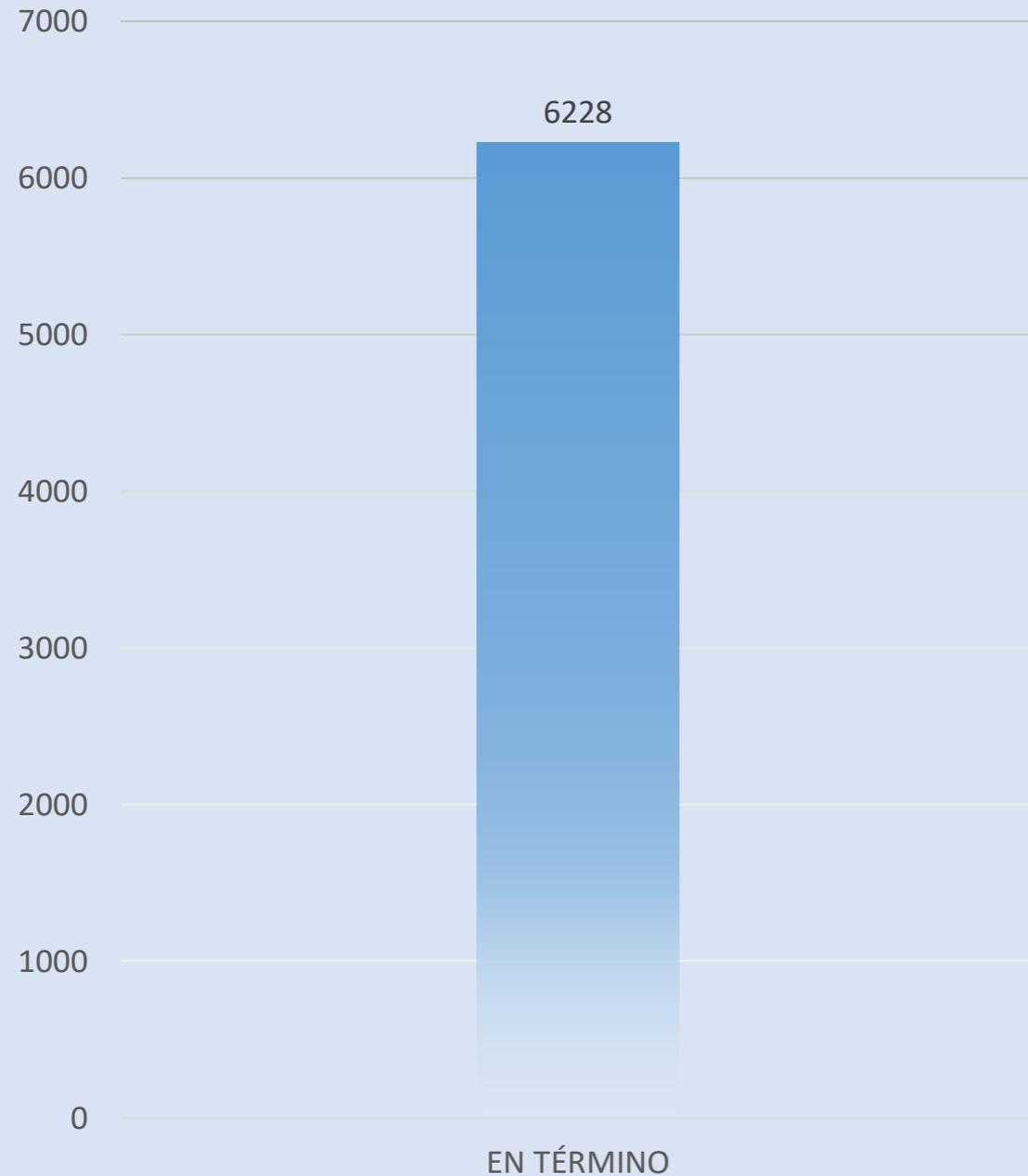
RESULTADO DE GESTIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ENTREGADA	756	76,99%
INFORMACIÓN ATENDIDA FAVORABLEMENTE	149	15,17%
INFORMACIÓN NEGADA	74	7,54%
INFORMACIÓN TRASLADADA	3	0,31%

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA – POBLACIÓN OBJETO

PQRSD POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	2781
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	1053
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	134
Participante interesado en vincularse al proceso	43
Información sobre Beneficio de la ARN al Desvinculado ó Participante	41
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	32
Reprogramaciones de Apoyo Económico	30
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	28
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	24
Orientación en temas de seguridad o riesgo	23
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	23
Asesoría Jurídica	22
Información sobre Fechas y lugares de talleres	20
Conocer Estado de Mi Proyecto	18
Información sobre que hacer en caso de Perdida o Bloqueo de Tarjeta debito	15
Información sobre la Ley 1424	13
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	11
Información sobre cupo de salud para participante ó núcleo familiar	10
Atención por parte de un superior del asistente de atención	10
Asesoría Psicosocial para familia ó Participante	10
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	8
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	7
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	6
Información sobre solicitudes especiales de salud	6
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	5
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	4
Radicación de documentos para estudio de un caso excepcional	3
Información sobre traslado EPS o IPS	3

PQRSD POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Solicitud copia del CODA	3
No desembolso	3
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	3
Información sobre como solicitar copia del CODA	3
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	3
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge ó compañero permanente	3
Información sobre el proceso de Traslados	2
Desembolso incompleto	2
Información sobre acceso a vivienda	2
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	2
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	2
Información General de Servicio Social	1
Información sobre Generación de ingresos - Empleabilidad (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	1
Cupo educativo para participante	1
Información sobre cupo educativo para participante	1
Inconformidad por trato de atención brindada por empresa de convenio	1
Asesoría en Educación Superior	1
Asesoría General en Salud	1
Asesoría para la radicación de un Proyecto	1
Solicitud de cambio de profesional	1
Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	1
Verificación en Planillas de asistencia de Formación para el Trabajo	1
Información a participante- familia o comunidad sobre trámite a seguir por queja sobre participante	1
Generación de carta para apertura de cuenta de ahorros	1
Radicación de Certificado de Educación ó Rectificación de Planilla de Asistencia	1

OPORTUNIDAD EN TRÁMITE

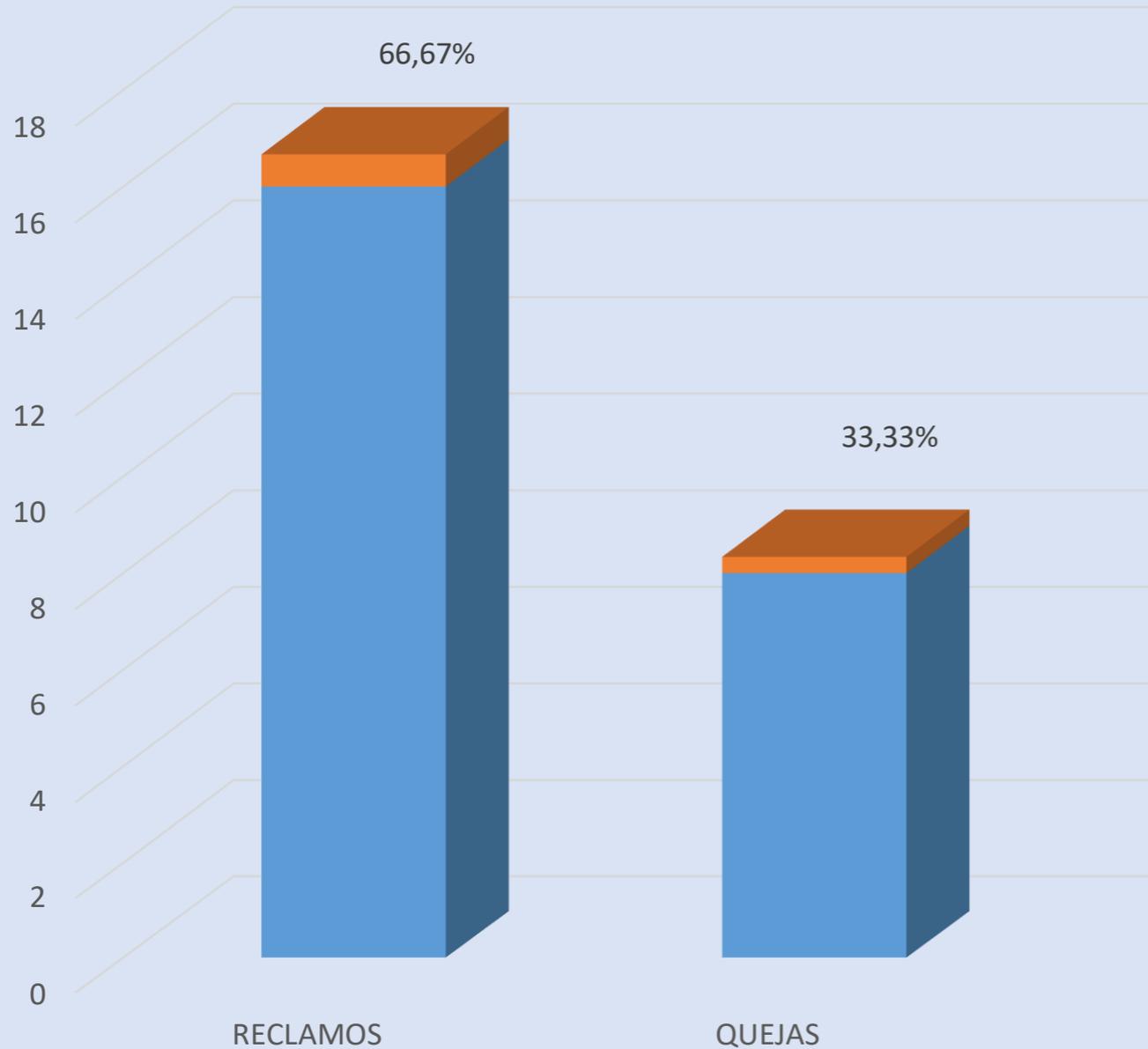


Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el segundo trimestre de 2020 tuvieron una oportunidad de respuesta del 100%.

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización ejecuta permanentemente acciones que redundan en el cumplimiento de la oportunidad de la gestión y trámite de PQRS-D.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	6228	100,00%

QUEJAS Y RECLAMOS



De las 6228 PQRs-D recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el segundo trimestre de 2020, 16 corresponden a reclamos y 8 a quejas.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECLAMOS	16	66,67%
QUEJAS	8	33,33%
Total general	24	100,00%

TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

RECLAMOS	CANTIDAD
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	5
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	4
No desembolso	3
Desembolso incompleto	2
Inconformidad por procedimiento	2

QUEJAS	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	6
Inconformidad por trato de atención brindada por empresa de convenio	1
Inconformidad por negligencia de Servidor Público o Contratista de la ARN	1



**La paz con
legalidad
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

GRACIAS POR SU ATENCIÓN