



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN (ARN)

**MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D**

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2019



 OARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	6
5. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	8
5.1. CANALES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA Y CIERRE DE PQRS-D.....	8
5.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS-D.....	9
6. GESTIÓN DE PQRS-D.....	10
6.1 RECEPCIÓN DE PQRS-D POR CADA CANAL DE ATENCIÓN	12
6.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS-D.....	18
6.3 CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS-D.....	19
6.4 CIERRE DE LAS PQRS-D.....	19
6.5 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR UNA PQRS-D	20
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D.....	22

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por las personas objeto de atención y ciudadanía en general ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas, y las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad.

3. DEFINICIONES


ATENCIÓN: Proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las personas objeto de atención por parte de la ARN, y la ciudadanía en general, ante la ARN a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.

AUTORIZACIÓN: Consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.

CIUDADANO: Para efectos del presente documento, es la persona, que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios. En esta población se incluyen las personas objeto de atención por parte de la ARN.

CONSULTA: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la Entidad, en relación con las materias a su cargo.

DENUNCIA: Es una manifestación mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento de la autoridad encargada de investigar, la perpetración de una conducta presumiblemente delictuosa, con indicación de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realizó y de los presuntos

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

autores o partícipes, si fueren conocidos por el denunciante. Se trata de un acto constitutivo y propulsor de la acción penal a cargo de la Fiscalía con el propósito de investigar la perpetración de un hecho punible. En atención al deber jurídico que tiene los servidores públicos, de poner en conocimiento la comisión de un delito, la ARN debe dar traslado de la denuncia a la autoridad competente (la Policía, la Fiscalía o ante las instituciones militares). A diferencia de la queja, la denuncia no es desistible, ni comporta la posibilidad de retractación en razón a la naturaleza pública de los intereses jurídicos que se encuentran comprometidos, lo que excluye la disponibilidad sobre los mismos por parte del denunciante.

DERECHO DE HABEAS DATA: Es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción a la que tiene derecho toda persona o grupo de personas, de acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses colectivos. Puede formularse de forma respetuosa verbalmente o por escrito.


DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción a la que tiene derecho toda persona de acudir ante la Entidad en los asuntos enmarcados dentro de sus competencias funcionales, para reclamar la pronta resolución, completa y de fondo, de una situación que afecta los intereses individuales. Puede formularse de forma respetuosa verbalmente o por escrito.

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta de la ARN como responsable del tratamiento.

GT/PA: Se refiere a las sedes regionales de la Agencia (grupo territorial y/o punto de atención).

MENSAJE DE DATOS: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pueden ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI por su sigla en inglés), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax

QUEJA: Cuando se formula de forma verbal, escrita o en medio electrónico una manifestación de insatisfacción, protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta o acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal, en desarrollo de sus funciones

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

o durante la prestación de sus servicios; la cual requiere una respuesta y es desistible.

RECLAMO: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o la falta de atención de una solicitud.

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.

SERVICIO: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente relacionada con la Política Nacional de Reintegración y con el Programa de Reincorporación, los cuales coordina, gestiona y/o entrega la ARN para la población desmovilizada y su grupo familiar.

SIR: Sigla que significa 'Sistema de Información para la Reintegración', es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las cifras estadísticas de la Reintegración y Reincorporación.


SOLICITUD DE CONCEPTO: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio sobre determinada materia, relacionada con asuntos de competencia de la Entidad.

SOLICITUD DE COPIAS: Cuando se solicita la reproducción de la información pública de la Entidad, a través de los diferentes medios de almacenamiento, impreso, magnético o virtual. Los costos de la reproducción corren por cuenta del interesado en obtenerla, el cual no puede ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Entidad genera, obtiene o controla en el ejercicio de su función.

SUGERENCIA: Cuando se presenta a la Entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

TRAZABILIDAD: Es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto, producto o servicio, en este caso de una PQRS-D dentro de la entidad.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Es importante resaltar que el horario ordinario de correspondencia y atención al público de la ARN es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., razón por la cual las PQRS-D que sean registradas por fuera de este horario, quedan radicadas al siguiente día hábil, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil a la radicación.


El procedimiento para la atención de PQRS-D en la ARN, está regulado mediante lo dispuesto en las normas y directrices registradas en el Normograma del proceso de Atención al Ciudadano, en la Guía de Protocolos de Atención y en el presente manual.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las PQRS-D en los plazos señalados, la dependencia responsable debe informar esta circunstancia por escrito al ciudadano, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo en que se debe resolver o se da respuesta, el cual no puede exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

Todos los colaboradores tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS-D que reciban o que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entrada de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para la gestión de las PQRS-D (SIR, Sistema de correspondencia de la entidad, módulo web de PQRS-D, correos electrónicos institucionales asignados y redes sociales). El alcance de dicha revisión depende del rol que tiene cada colaborador y las responsabilidades asignadas dentro de sus dependencias, en relación con la gestión PQRS-D. En este sentido, es preciso tener en cuenta que independientemente de que el colaborador tenga un rol o responsabilidad frente a las PQRS-D, cualquiera de los colaboradores que reciba una PQRS-D en su correo electrónico institucional tiene la obligación de tramitarla de acuerdo con lo establecido en este manual.

Se pueden presentar PQRS-D en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente para que realice la gestión correspondiente, de acuerdo con la normatividad vigente. Cabe anotar que en los casos de PQRS-D anónimas, se deben remitir directamente al responsable sin radicar en ningún sistema de información.

Si las PQRS-D son interpuestas por personas objeto de atención, se debe realizar el registro en el módulo SIR 'Casos PQRS-D', de acuerdo con los parámetros establecidos en el Instructivo SIR - Módulo casos PQRS-D.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

Para todas las PQRS-D recibidas por cualquier canal, se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación del caso.

En el caso de las PQRS-D interpuestas por personas objeto de atención, la atención de la petición la realiza el GT/PA al cual se encuentra adscrito la persona.


Cuando exista discrepancia al interior de la entidad, sobre la dependencia competente para tramitar y resolver una PQRS-D, el área de Atención al Ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, determinan la dependencia que debe atenderla.

Se debe tener cuenta que todos los casos PQRS-D que ingresen a la entidad por el módulo web de PQRS-D, el correo atencion@reincorporacion.gov.co, los correos electrónicos institucionales, las líneas telefónicas gratuitas de atención (fijo 018000-911516, celular Claro o Movistar #516 y PBX 4430020), las extensiones telefónicas de los colaboradores, las redes sociales, a través de atención presencial y demás que pudiesen surgir, deben ser registrados en las plataformas destinadas para su gestión y respuesta (SIR o Sistema de correspondencia de la entidad).

Si se establece que la entidad, no es la competente para resolver la PQRS-D, la remite a la entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y envía copia del oficio remisorio al peticionario. En el traslado mencionado deben señalarse las razones -normas jurídicas- que fundamentan la competencia de la entidad a quien se traslada el trámite.

La información relacionada con PQRS-D, trámites y servicios que presta la Agencia se puede consultar en medios diferentes a los electrónicos en las sedes de la entidad (televisores y/o carteleras ubicados en cada Inmueble donde opera) de acuerdo a la estrategia de comunicaciones que se priorice y decida implementar por parte de la Alta Dirección.

Todo lo relacionado con deberes y derechos de la ciudadanía y la entidad en relación a trámites, servicios y PQRS-D se pueden consultar en la carta de trato digno en la Guía de Protocolos de Atención de la ARN código AC-G-03.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1. CANALES DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN, TRÁMITE, RESPUESTA Y CIERRE DE PQRS-D.

Los canales de atención son los medios o mecanismos de comunicación establecidos, a través de los cuales la población objeto de atención y la ciudadanía en general, puede solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención definidos, son los siguientes:

- a) Canal Presencial:** Se realiza mediante el contacto directo y personalizado de los ciudadanos con los colaboradores de la entidad, con el fin de obtener información frente a un trámite o servicio solicitado, o del análisis técnico o jurídico que se requiera de las demás dependencias a nivel nacional. Se lleva a cabo en las instalaciones físicas de la ARN, a través de los Puntos de Atención y de Radicación, descritos a continuación:

Punto de Atención: Oficina de Atención al Ciudadano en nivel central y en los GT ubicados en las direcciones señaladas en el portal web de la Entidad:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>

Puntos de Radicación: Corresponden a las unidades de correspondencia dispuestas por la entidad, tanto en el nivel central como en los GT/PA para la recepción y radicación de comunicaciones escritas y PQRS-D; estos puntos de radicación pueden consultarse en el portal web de la Entidad:


<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>

- b) Canal escrito.** Hace referencia a toda aquella comunicación escrita y PQRS-D que los ciudadanos pueden radicar en las unidades de correspondencia dispuestas por la entidad a nivel nacional o depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en los GT/PA.

La ciudadanía puede depositar en el buzón de sugerencias, las PQRS-D que se requieran formular, en el formato que se encuentra disponible para tal fin.

- c) Canal Telefónico:** Se pueden formular las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx>

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

d) Canal Virtual: Hace referencia a los medios electrónicos, tales como, formulario electrónico dispuesto en la página web de la entidad en el link: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/mecanismos.aspx>


Así mismo, se puede realizar a través del chat institucional y foros; redes sociales; email de atención de PQRS-D (atencion@reincorporacion.gov.co), contratos (contratos@reincorporacion.gov.co), y los demás que se dispongan para tal fin.

5.2. TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS-D

Salvo norma legal especial, la ARN tiene un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición en la entidad para resolverla.

Sin perjuicio de lo anterior, están sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Peticiones de documentos y de información** deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- b) Peticiones entre autoridades.** Las peticiones de documentos y de información provenientes de otras entidades o autoridades públicas, deben resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- c) La Consultas** deben resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- d) Las Quejas** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- e) Los Reclamos** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- f) Las Sugerencias** deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- g) Las denuncias** formuladas deben trasladarse a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción y se envía copia del oficio remisorio al denunciante.
- h) Atención de Peticiones de atención prioritaria.** Los colaboradores de la ARN dan atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

irremediable al peticionario, quien debe probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando se trate de peticiones de atención prioritaria en materia de seguridad personal, se debe dar traslado de manera inmediata a la Unidad Nacional de Protección, para que esta la resuelva en lo de su competencia. Se debe dar atención especial y preferente a las peticiones presentadas por personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, ésta debe ser tramitada preferencialmente.

Las solicitudes efectuadas por los congresistas en ejercicio de sus funciones con fines de control político, se deben atender dentro de los cinco (5) días siguientes a su requerimiento.

6. GESTIÓN DE PQRS-D

La gestión de las PQRS-D comprende el proceso que abarca todas las actividades desde la recepción del caso hasta la entrega de la respuesta al ciudadano, así como su respectivo seguimiento y evaluación.


El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ARN, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D.
- Respuesta y cierre de las PQRS-D.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.

En la gestión de PQRS-D, se desarrollan las siguientes actividades:

La recepción y radicación de PQRS-D, la realiza el Técnico de Archivo, en los GT/PA y en la sede central de la entidad, la recepción es realizada por el Grupo de Gestión documental.

El Asistente de Atención en los GT/PA, es el encargado de gestionar, tramitar y registrar las respuestas de las PQRS-D. En la sede central de la ARN, es el colaborador designado como enlace de cada dependencia.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

En GT/PA el responsable de dar respuesta a las PQRS-D es de acuerdo a su complejidad o especificidad, puede ser el Profesional Reintegrador, Abogado, o Coordinador. Y para la sede central es el profesional que designe el Jefe, Asesor o Coordinador del área.


Es importante tener la claridad que aunque existan colaboradores designados para gestionar las PQRS-D, la responsabilidad de la trazabilidad y el seguimiento a los casos en cada GT/PA recae sobre el coordinador; y en la sede central, sobre los jefes o cabezas de área. Si el caso no es de competencia del GT/PA o dependencia de la sede central, el responsable de las PQRS-D, como mínimo debe tener claridad a cuál GT/PA o área de la sede central se le debe dar traslado.

Cuando las solicitudes en PQRS-D impliquen en su objeto la modificación, eliminación y/o reclamación de titulares por datos personales que se encuentren en las bases de datos registradas por la ARN o sus encargados (terceros). Los responsables de gestionar, tramitar y registrar las respuestas, recibidas o asignadas, por los diferentes medios, debe referenciar en el asunto de la solicitud "habeas data" e informar la gestión realizada a la Oficina Asesora de Planeación como Gestor en Protección de Datos y responsable del registro de las estadísticas semestrales de reclamos ante la RNBD¹ de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y se encuentran en concordancia con el TI-M-01 Manual del Sistema de Gestión de seguridad de la información ARN, el DE-M-06 Manual de Protección de Datos Personales y demás instrumentos definidos para tal fin.

Nota: Si el sistema de información donde se gestiona la respectiva PQRS-D ofrece la posibilidad de registrar la comunicación como reservada, es indispensable usar esta funcionalidad para dicho tipo de comunicaciones de tal forma que el contenido del documento no pueda ser consultado por cualquier usuario del sistema. Así mismo, los administradores de los sistemas de información y quienes posean en el respectivo sistema los permisos para consultar las PQRS-D deben tener en cuenta la normatividad de protección de datos personales en caso de requerirse la consulta de este tipo de comunicaciones.

¹ RNBD: Registro Nacional de Bases de Datos/Superintendencia de Industria y Comercio.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

6.1 RECEPCIÓN DE PQRS-D POR CADA CANAL DE ATENCIÓN

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante la ARN, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de responder. A continuación, se presentan los lineamientos respectivos a la recepción de PQRS-D por cada canal de atención.

a) Canal escrito

Las PQRS-D pueden ser recibidas en la ARN por canal escrito, de dos (2) formas: sobre cerrado o abierto y buzón de sugerencias.


- *Sobre cerrado o abierto*

Recepción: Las PQRS-D deben ser recibidas por el colaborador designado del Grupo de Gestión Documental en la sede central o los GT/PA. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRS-D está dirigida a la ARN o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento debe ser devuelto, indicando que la entidad a la cual dirige la petición no es la ARN y que debe radicarla ante la entidad competente.

Si el usuario insiste en su radicación, se le debe recibir, indicando el procedimiento de traslado por competencia, que puede implicar un tiempo adicional para la respectiva respuesta por parte de la entidad competente.

Registro: El colaborador del Grupo de Gestión Documental en GT/PA o en la sede central, debe ingresar la PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad, especificando si se trata de una petición (petición general, solicitud de información, solicitud de documentos, requerimiento de una autoridad o entidad) queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los siguientes datos:

- Nombre del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y/o correo electrónico).
- Si la PQRS-D es anónima.
- Clasificación: (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
- Número de anexos.
- Número de código postal.
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico.
- El nivel de reserva de la comunicación.
- A qué dependencia o GT/PA se traslada la PQRS-D.

 AARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

- Fecha de traslado.
- Hora de traslado.

En caso de ser una PQRS-D anónima, no se radica sino se remite directamente al área encargada de dar respuesta a la misma.

En caso de que la persona especifique ser menor de edad, a los datos personales que, en su petición informe a la entidad, se les debe dar el tratamiento especial de protección que establece la normatividad que rige la materia.

Si la PQRS-D contiene documentos adjuntos, el colaborador designado por el Grupo de Gestión Documental debe digitalizar estos documentos y cargarlos en el Sistema de correspondencia de la entidad.

Asignación: Las PQRS-D registradas diariamente, deben ser remitidas a la dependencia competente para dar respuesta.

- *Buzón de sugerencias*

El buzón de sugerencias es un instrumento puesto a disposición de la población objeto de atención, colaboradores de la entidad y ciudadanía en general para hacer llegar las PQRS-D por medio escrito y la manera como se realiza la gestión de los requerimientos allegados, la gestión puede ser consultada en el AC-I-14 Instructivo de Gestión del Buzón de Sugerencias.


b) Canal virtual

Existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D por 'Mensaje de datos':

- Página web.
- Redes sociales.
- Correo electrónico institucional atencion@reincorporacion.gov.co.
- Correo electrónico institucional de colaboradores (contratistas y funcionarios).
- Fax.

El tratamiento de las PQRS-D (mensaje de datos) que se reciben por el canal virtual, procede de la siguiente manera:

- *Página web*

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

Un ciudadano o persona objeto de atención por parte de la ARN que desee interponer una PQRS-D a través del portal de la ARN, www.reincorporacion.gov.co, puede acceder al módulo web de PQRS-D.

Para conocer los pasos del registro de una PQRS-D en la web, se puede remitir a los instructivos: 'Módulo web PQRS-D (Ciudadanos)' y 'Módulo web PQRS-D (Población objeto de atención por parte de la ARN)'.

Las PQRS-D que ingresan a la ARN a través de este medio deben ser registradas adicionalmente en el Sistema de correspondencia de la entidad, y su trámite de respuesta debe realizarse tanto en esta herramienta de gestión de correspondencia como en el módulo web de PQRS-D.

El colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano debe revisar diariamente, y asignar las PQRS-D a las dependencias competentes de responderlas.


Es importante indicar que el 'Módulo web de PQRS-D' genera automáticamente el acuse de recibo y radicado del caso, al correo electrónico del usuario. Esto de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente.

- *Redes sociales*

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el colaborador designado por la jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien las revisa diariamente y determina si son de competencia de la ARN. En caso de serlo, y de tratarse de información pública, de interés general, debe responderla inmediatamente por la misma red social.

Simultáneamente, debe solicitar a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental su respectiva radicación, por el Sistema de correspondencia de la entidad, en la misma Oficina Asesora de Comunicaciones, a fin de que quede la trazabilidad de la información en el sistema de administración de correspondencia de la entidad.

Para finalizar la gestión de la PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad, se debe indicar la respuesta que se brindó al usuario por la respectiva red social, anexando una imagen de pantalla con la gestión. En caso de que la PQRS-D no sea de competencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el colaborador designado debe solicitar al Grupo de Gestión Documental, la

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

radicación al área competente de la sede central, o al Técnico de Archivo, en los GT/PA.

El colaborador designado en la Oficina Asesora de Comunicaciones debe cerciorarse de tomar la información necesaria para el contacto con el usuario, pues de no ser así, será éste quien debe garantizar que la respuesta se brinde efectivamente al usuario, y no el área o GT/PA al cual se asigne el caso.

- *Correo institucional*


Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional **atencion@reincorporacion.gov.co** son monitoreadas por el colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las debe revisar diariamente y determinar si son competencia de la ARN. En caso de serlo, debe reenviarla, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental para su radicación en el Sistema de correspondencia de la entidad, especificando el GT/PA o área competente para dar respuesta y la tipología del caso. Además, este colaborador debe enviar al peticionario un mensaje de acuse de recibo, informando el número de radicado del caso.

- *Correo electrónico institucional de colaboradores*

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de los correos institucionales de los colaboradores, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, al Grupo de Gestión Documental en la sede central, o al técnico administrativo en el GT/PA, solicitando que sean radicadas por Sistema de correspondencia de la entidad en el GT/PA o dependencia competente para responder. Además, este colaborador debe enviar al peticionario un mensaje de acuse de recibo, informando el número de radicado del caso.

- *Fax*

Las PQRS-D recibidas por el número de fax (1) 4430020 – Ext. 5 y los demás números de fax habilitados en la sede central y GT/PA de la ARN, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia, en el Grupo de Gestión Documental en la sede central de la ARN o al Técnico de Archivo en el GT/PA solicitando que sean radicadas por el Sistema de correspondencia de la entidad en el GT/PA o dependencia de la sede central competente para dar respuesta.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

c) Canal presencial

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos de manera directa, presencial y verbal en los GT/PA de la ARN o en las instalaciones de la sede central.

Los colaboradores de la ARN, que reciban una PQRS-D de manera verbal presencial deben:

En el GT/PA, orientar al peticionario para que acuda al Asistente de Atención y efectúe el registro de la PQRS-D.

En la sede central, el colaborador que atienda al ciudadano, debe tomar su PQRS-D, con los respectivos datos de contacto y remitirla a correspondencia para su radicación.


Recepción de PQRS-D en situaciones especiales de atención presencial:

- Cuando la persona no hable español el colaborador de la entidad debe indicar, mediante señas, al usuario que escriba su solicitud en su idioma original para posteriormente traducirlo al español, gestionar el proceso de radicación y asignación al área o GT/PA encargado brindar la respuesta, la cual debe quedar registrada en el idioma de origen del ciudadano.
- Cuando la persona se comunique en un dialecto o lengua nativa diferente al idioma español, el colaborador debe indicar, mediante señas, al ciudadano que escriba su solicitud, y si la grafía es demasiado compleja, se aconseja buscar un medio idóneo para grabar en audio o video la solicitud, previa autorización del peticionario. Posteriormente, se debe remitir al Grupo de Atención al Ciudadano para su respectiva traducción al español y trámite de respuesta en el dialecto original del ciudadano.

Radicación: En el GT/PA el encargado es el Técnico de Archivo, y en la sede central el colaborador asignado a correspondencia en el Grupo de Gestión Documental.

El colaborador encargado de la radicación lo debe asignar al GT/PA o dependencia competente para su respectivo trámite de respuesta.

Si la PQRS-D '**NO**' corresponde a información general y pública sobre la operación de la ARN, se asigna a la dependencia competente para dar respuesta al caso,

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

informando al peticionario el número sobre el trámite, el radicado, y tiempo de respuesta de su PQRS-D.

Si la PQRS-D recibida '**NO**' es competencia de la ARN, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla. No obstante si el ciudadano insiste en que su requerimiento sea radicado en la Administración a través de nuestra entidad, se debe recibir, aclarándole el trámite de traslado por competencia y los términos para realizarlo.


d) Canal telefónico

Recepción: Corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos a través de teléfonos fijos a la línea gratuita **018000-911516** o desde celulares Claro o Movistar al **#516**.

Eventualmente, pueden llegar casos de PQRS-D a las extensiones de los colaboradores de la ARN, a través del PBX de la entidad (1) **4430020**. En este caso, si se trata de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la ARN, dicha petición se debe redactar especificando el asunto concreto y el medio por el cual el peticionario desea recibir la respuesta, luego se debe remitir por correo electrónico a los colaboradores encargados de correspondencia para que se asigne el número de radicado y responsable de la respuesta. Cuando se trata de una persona objeto de atención por parte de la ARN, la PQRS-D se debe registrar en el sistema de información SIR.

Registro: El agente del call center que reciba una PQRS-D de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la ARN, debe registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. Para el caso de las personas objeto de atención de la ARN, se debe registrar la PQRS-D en el sistema de información SIR.

Transferencia: El colaborador delegado del Grupo de Atención al Ciudadano debe asignar los casos PQRS-D de la web al área competente, y remitirlo por correo electrónico al colaborador designado del Grupo de Gestión Documental (GT/PA o sede central). En el SIR los casos creados, son asignados automáticamente por el sistema al colaborador responsable de dar respuesta al peticionario.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

6.2 RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS-D


La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar la respuesta al peticionario recibe el requerimiento, hasta su respectiva resolución, cierre y entrega de respuesta al ciudadano a través de la respectiva plataforma (SIR o Sistema de correspondencia de la entidad).

Para elaborar la respuesta de las PQRS-D en el Sistema de correspondencia de la entidad se debe utilizar la plantilla predeterminada en esa herramienta.

- a) Acciones desde el Grupo de Atención al Ciudadano:** El colaborador designado debe:
- Remitir semanalmente, por correo electrónico, las alertas de casos activos de PQRS-D del SIR y el Sistema de correspondencia de la entidad, en las cuales se incluyen las fechas de vencimiento de los casos, para que los colaboradores designados en las dependencias de la sede central o GT/PA brinden la respuesta en los términos de la normatividad vigente.
 - Monitorear los sistemas de información (SIR, Sistema de correspondencia de la entidad y Módulo web de PQRS-D), para verificar que las PQRS-D sean tramitadas y cerradas oportunamente.
- b) Acciones desde cada dependencia, G/T, P/A:** La dependencia de la sede central o GT/PA competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir la siguiente orientación:

Identificación y análisis de causas en PQRS-D (Quejas y reclamos): El jefe de la dependencia o coordinador del GT/PA responsable de la respuesta de las quejas y reclamos, debe identificar la causa raíz que las origina y determinar si amerita un plan de mejoramiento o el tratamiento de un servicio no conforme. Después de identificada la causa raíz de la queja o reclamo, si lo amerita, se debe registrar en el software del sistema integrado de gestión y tratar de acuerdo con lo establecido en el EM-P-01 Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y en el IR-P-10 Procedimiento Control de Producto y/o Servicio no conforme (P/SNC).

Nota: Un servidor público de la ARN no puede dar respuesta a una PQRS-D a través de su correo institucional, debe ser canalizado en el Técnico de Archivo o

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

en correspondencia, para el caso de nivel central utilizando el servicio de mesa de salida que ofrece Sistema de correspondencia de la entidad.

6.3 CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN DE PQRS-D

La respuesta dada por la ARN a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por el peticionario debe cumplir con los siguientes criterios:

- a) **Oportunidad:** Se debe dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos.
- b) **Resolución de fondo:** La respuesta debe ser de fondo, precisa y concreta.
- c) **Pertinencia:** La respuesta debe ser congruente con lo solicitado.
- d) **Claridad:** La respuesta debe darse en un lenguaje claro de entendimiento para el peticionario.

6.4 CIERRE DE LAS PQRS-D

Una vez emitida la respuesta, el colaborador encargado en la dependencia de la sede central o GT/PA, debe cerrar el caso en el sistema correspondiente (SIR, Sistema de correspondencia de la entidad y/o módulo web de PQRS-D) dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.


En el campo de detalle de cierre de las PQRS-D del SIR, debe registrarse claramente la siguiente información:

- a) Fecha de atención al peticionario (cierre efectivo de la PQRS-D).
- b) Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso.
- c) Respuesta dada a la PQRS-D.

Ejemplo:

Reclamación: *La persona en proceso de reintegración manifiesta que el mes de mayo no recibió la consignación correspondiente al apoyo económico a la reintegración.*

Respuesta: *Se llamó por medio telefónico, el día 08/09/2016 a la persona objeto de atención por parte de la ARN y se le informó que el desembolso se le realizará el 20/09/2019.*

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

En el campo de observaciones del SIR de la PQRS-D debe registrarse la gestión realizada para emitir la respuesta dada al caso.

Ejemplo:

El profesional a cargo verifica la asistencia de la persona atendida por la ARN, y se evidencia su cumplimiento. Se conversó con la tutora y ella afirma que sí cumplió con las asistencias a los talleres psicosociales, y que cuenta con las fuentes de verificación.


Una vez el jefe encargado de la dependencia competente de dar respuesta o el colaborador designado por éste, recibe la PQRS-D, se entiende que es su responsabilidad resolver el caso, y debe cumplir con los términos de ley establecidos y las orientaciones del presente manual.

Para las etapas de recepción y respuesta de PQRS-D se debe tener en cuenta y aplicar lo establecido en la AC-G-03Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano, así como las siguientes recomendaciones para un óptimo cierre de las PQRS-D:

- Las respuestas a las PQRS-D deben elaborarse a partir del radicado que se encuentra en la bandeja de correspondencia del respectivo usuario en Sistema de correspondencia de la entidad; lo anterior teniendo en cuenta la importancia de esta acción para que cada PQRS-D que sea registrada en el Sistema de correspondencia de la entidad se relacione con un documento de respuesta y esta derivación quede registrada en el sistema.
- Finalizar la gestión de la PQRS-D en la plataforma Sistema de correspondencia de la entidad haciendo clic en la opción 'Terminar Gestión', agregando la anotación respectiva, puesto que este procedimiento es la evidencia del cierre del caso PQRS-D.
- Igualmente, la persona encargada de terminar la gestión de la PQRS-D debe diligenciar en la plataforma Sistema de correspondencia de la entidad el objetivo de la gestión brindada.

6.5 PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAR UNA PQRS-D

La población objeto de atención y la ciudadanía en general pueda consultar el estado de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, con el número de radicado que se le asigne.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

Es de anotar que para el seguimiento se tiene en cuenta el canal por el cual la PQRS-D ingreso, así:

a) PQRS-D recibidas a través del modulo web

Dar Clic en el botón Buscar como en la ilustración 1.



Ilustración 1. Seguimiento a PQRS-D en módulo web.

Se redirecciona a una nueva página en la que debe indicar el número de radicado o número de identificación que desea consultar (ver ilustración 2)

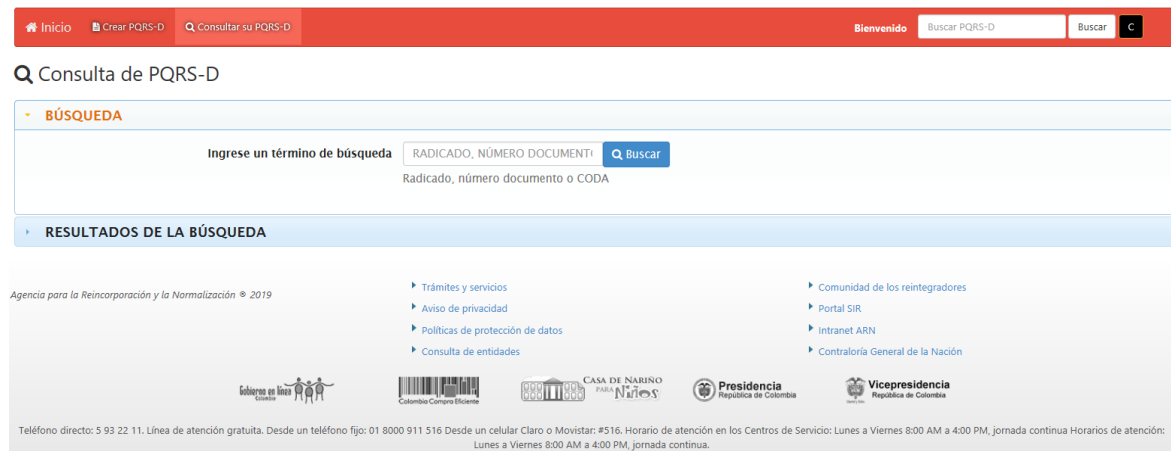



Ilustración 2. Seguimiento a PQRS-D en módulo web.

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

Una vez se dé clic en buscar, puede verificar el estado en el que se encuentra la solicitud, descargando la respuesta y los demás documentos que la misma contenga.

b) PQRS-D recibidas a través de correo electrónico.

Para realizar la consulta de la PQRS-D enviada al email, el ciudadano se puede comunicar a las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx> y con el número de radicado puede realizar la consulta.

c) PQRS-D recibidas a través del Call center

Para realizar la consulta de la PQRS-D interpuestas a través del Call Center, el peticionario puede hacer la consulta de la petición con el número de radicado, utilizando este mismo canal de atención.

d) PQRS-D recibidas a través del canal presencial


Para realizar la consulta de la PQRS-D interpuesta presencialmente, el peticionario puede hacer seguimiento con el número de radicado en los GT/PA o a través de las líneas telefónicas vigentes de atención al ciudadano las cuales pueden consultarse en el portal web de la Entidad:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx>

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D

Para revisar todo lo relacionado con este tema, por favor remitirse al AC-I-12 Instructivo Para Seguimiento Periódico de PQRS-D.

Así mismo, debido a que el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D implica la realización y difusión de diferentes informes semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, se debe tener en cuenta lo siguiente al momento de presentar dichos informes:

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.
- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

 OARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA: 2019-12-27	VERSIÓN V6

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.