



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

SEGUNDO TRIMESTRE 2017



ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización



PQRS-D RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2017

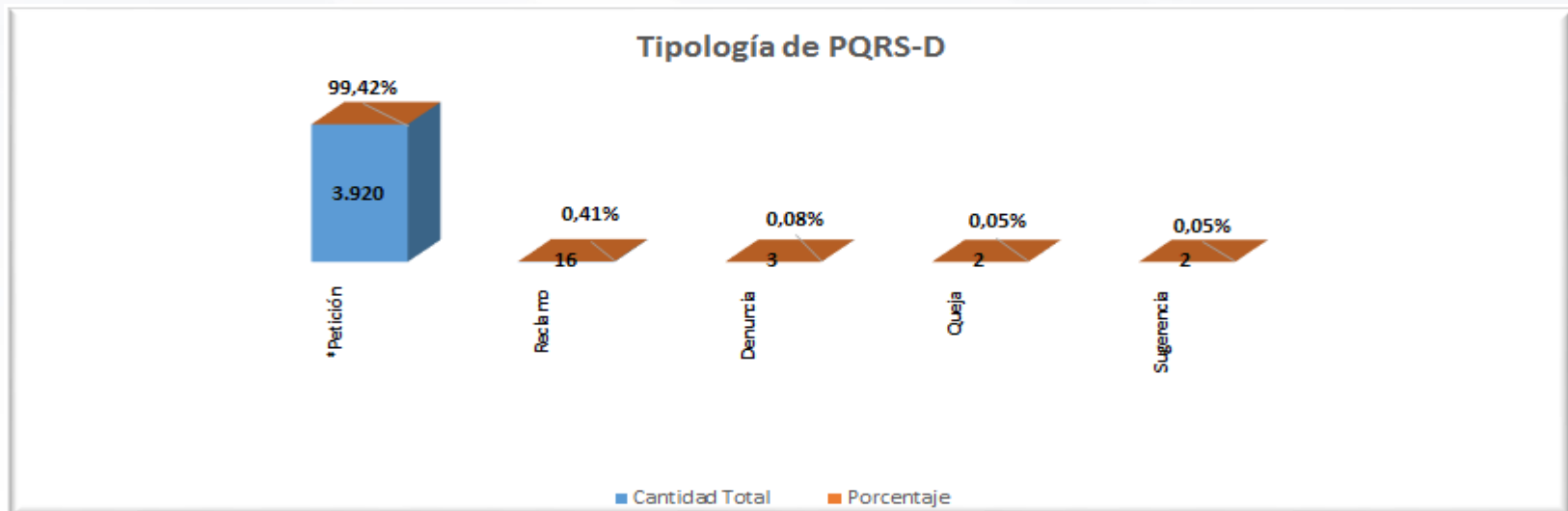
Para la elaboración del informe de PQRS-D del segundo trimestre de 2017, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad.

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	3.920	99,42%
Reclamo	16	0,41%
Denuncia	3	0,08%
Queja	2	0,05%
Sugerencia	2	0,05%
Total general	3.943	100,00%



*Las peticiones a su vez se dividen en:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	1.866
Solicitud	1.484
Peticiones de Información	570



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 segundo trimestre del 2017 se recibieron 570 peticiones de información. El 95% de la información solicitada fue entregada.

Petición de Información	Cantidad Total	Porcentaje
Información Entregada	544	95,44%
Información Negada	18	3,16%
Petición En Gestión	8	1,40%
Total	570	100,00%

El 83,33% de la información negada, obedeció a que la solicitud no contaba con una orden judicial

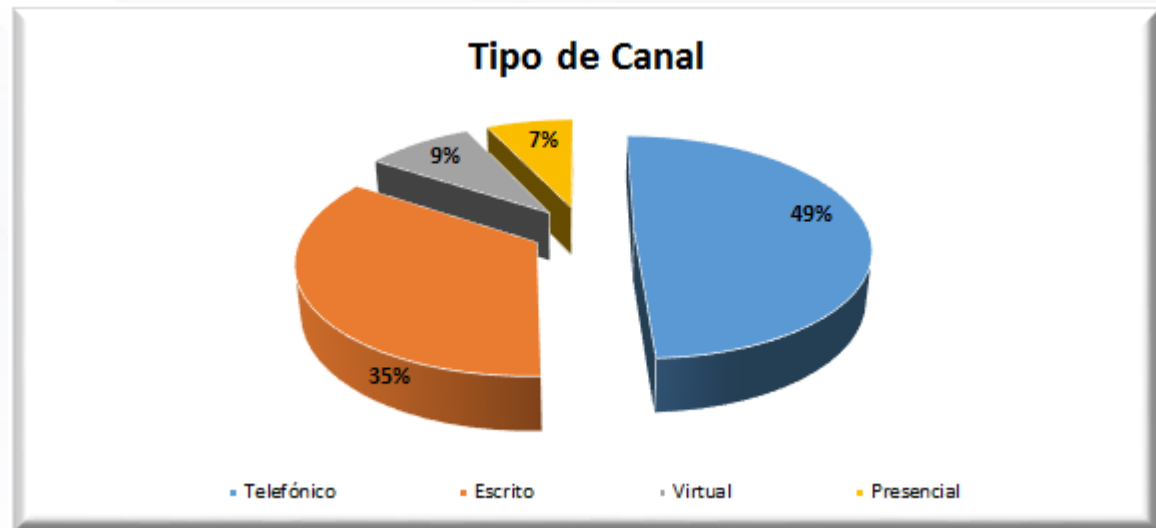


PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL

Las 3.943 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	1.943	49,28%
Escrito	1.375	34,87%
Virtual	345	8,75%
Presencial	280	7,10%
Total general	3.943	100,00%

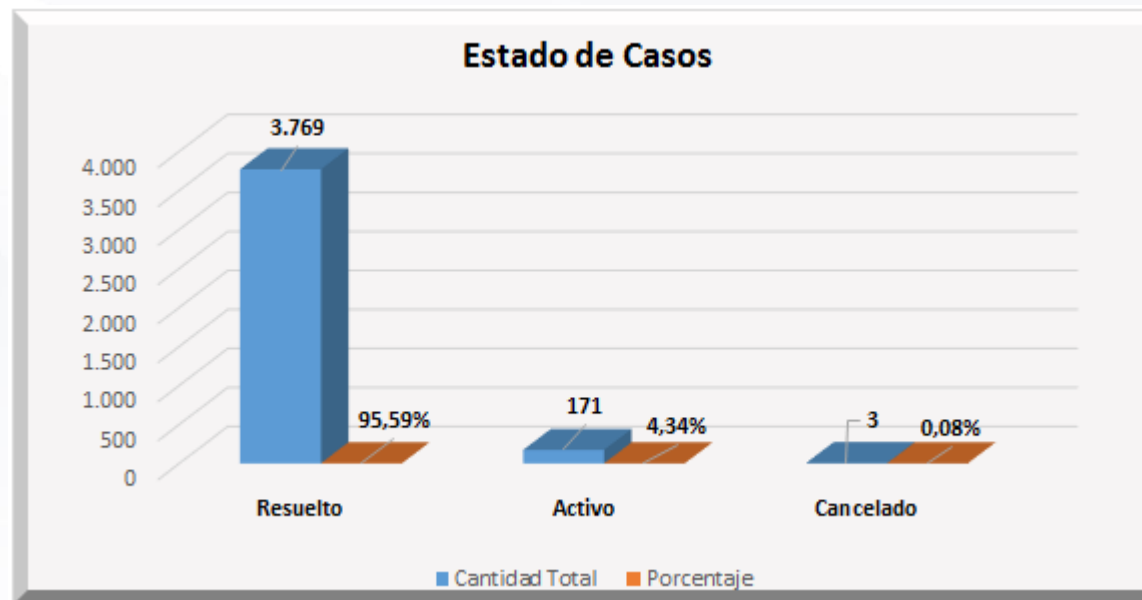
El 49% de las PQRS-D fueron recibidas a través del canal telefónico.



ESTADO DE LAS PQRS-D

De las 3.943 PQRS-D recibidas durante el segundo trimestre, 171 quedaron en gestión.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	3.769	95,59%
Activo	171	4,34%
Cancelado	3	0,08%
Total general	3.943	100,00%

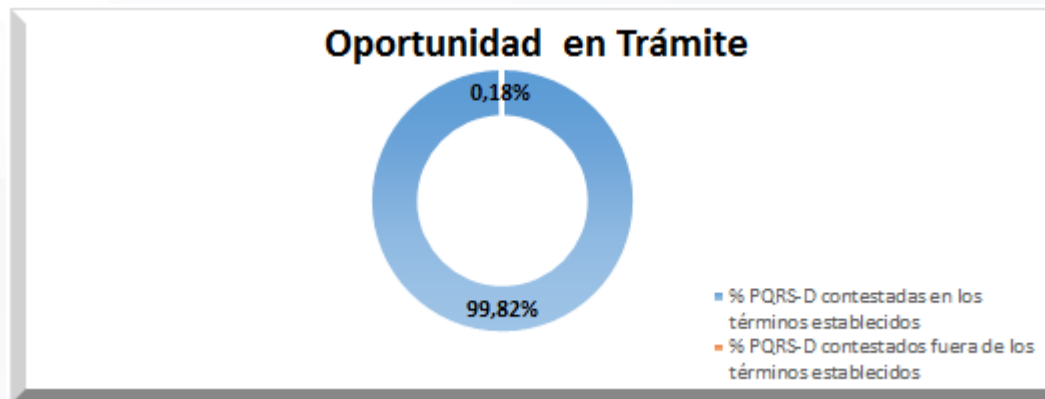


* Es importante aclarar que el corte del trimestre comprende los casos asignados desde el 1 de abril al 15 de junio de 2017

OPORTUNIDAD EN TRAMITE

Para el segundo trimestre de 2017 se contó con una oportunidad en el trámite del 99.82%. Tan solo el 0.18% 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
3.943	3.936	99,82%	7	0,18%



***Nota aclaratoria:** Los casos que para la fecha de cierre de este informe (15 de Junio) quedaron en trámite, por estar dentro de los tiempos establecidos para su resolución, se analizarán en el informe del tercer trimestre de 2017.

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	1873	47,5%
1	213	5,4%
2	303	7,7%
3	296	7,5%
4	250	6,3%
5	173	4,4%
6	146	3,7%
7	107	2,7%
8	104	2,6%
9	105	2,7%
10	66	1,7%
11	28	0,7%
12	26	0,7%
13	15	0,4%
14	32	0,8%
15	33	0,8%
17	1	0,0%
19	1	0,0%
En gestión	171	4,3%
Total general	3943	100,0%

El 47,5% 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 segundo trimestre (Registro Público Derechos de Petición Segundo Trimestre 2017).

PQRS-D POR RESPONSABLE

A continuación se relacionan las 3.943 PQRS-D recibidas en la entidad y distribuidas por Área responsable de Gestión.

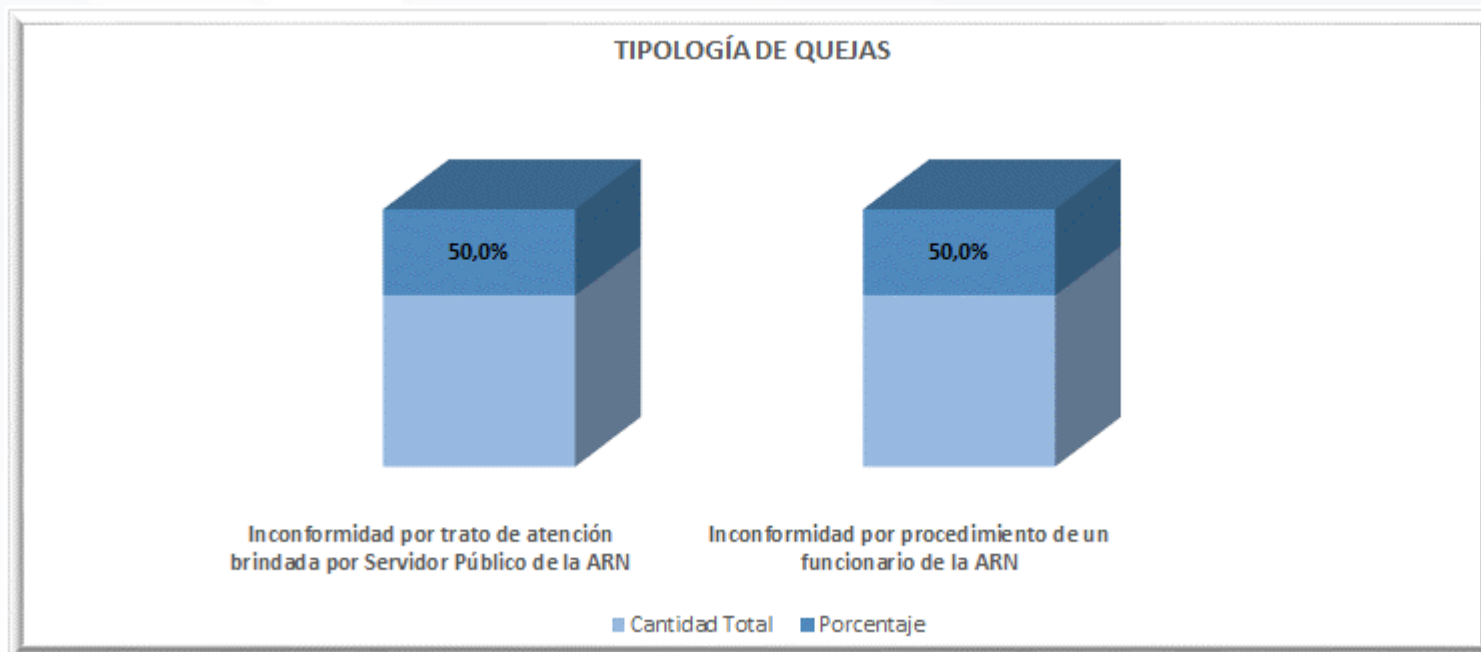
Responsable	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	755	19,15%
ARN Cesar Guajira	277	7,03%
ARN Meta y Orinoquía	209	5,30%
ARN VALLE DEL CAUCA	196	4,97%
ARN BOGOTÁ	187	4,74%
ARN Eje Cafetero	174	4,41%
ARN Antioquía - Chocó	159	4,03%
ARN URABÁ	157	3,98%
ARN PAZ Y RECONCILIACIÓN	153	3,88%
ARN Caquetá	132	3,35%
ARN Norte de Santander y Arauca	120	3,04%
ARN Córdoba	118	2,99%
ARN Magdalena	108	2,74%
ARN CUNDINAMARCA-BOYACÁ	96	2,43%
ARN SANTANDER	93	2,36%
Talento Humano	92	2,33%
Oficina Asesora Jurídica	91	2,31%
ARN Tolima	86	2,18%
ARN ATLÁNTICO	84	2,13%
ARN HUILA	81	2,05%

ARN BOLÍVAR	80	2,03%
ARN CAUCA	71	1,80%
ARN PUTUMAYO	54	1,37%
Oficina Asesora de Planeación	48	1,22%
Punto de Atención ARN Nariño	43	1,09%
Subdirección Administrativa	43	1,09%
Subdirección Territorial	40	1,01%
ARN Casanare	39	0,99%
ARN Alto Magdalena Medio	34	0,86%
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	30	0,76%
ARN Sucre	25	0,63%
Oficina Asesora de Comunicaciones	17	0,43%
Oficina de Tecnologías de la Información	14	0,36%
Dirección Programática De Reintegración	12	0,30%
Secretaría General	12	0,30%
Subdirección de Seguimiento	5	0,13%
Dirección General	3	0,08%
Subdirección Financiera	2	0,05%
Call Center	1	0,03%
Grupo de Corresponsabilidad	1	0,03%
CNR	1	0,03%
Total general	3943	100,00%

TIPOLOGÍA DE QUEJAS

En el segundo trimestre de 2017 se presentaron 2 Quejas

QUEJA	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	1	50,0%
Inconformidad por procedimiento de un funcionario de la ARN	1	50,0%
Total	2	100,0%



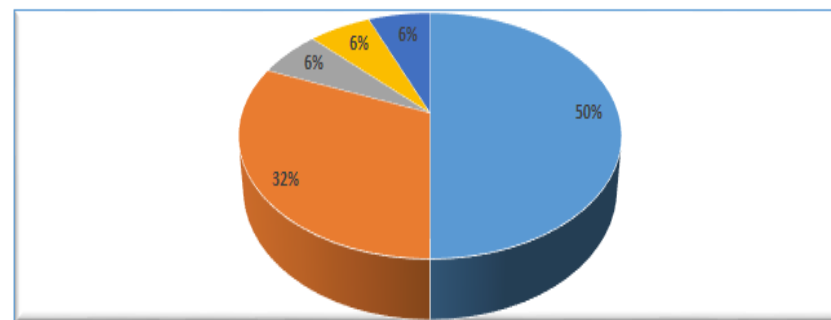
TIPOLOGÍA DE RECLAMOS

Se presentaron 16 reclamos, siendo la tipología principal con un 50%, "Inconformidad con falta de oferta de servicios ARN."

RECLAMOS	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	8	50,00%
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	5	31,25%
Incumplimiento en la entrega de recursos en proyecto liderado por la ARN	1	6,25%
Reclamo por falta de acompañamiento en situación jurídica de PPR	1	6,25%
Reclamo sobre el proceso de Reintegración	1	6,25%
TOTAL	16	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.

TIPOLOGÍA DE RECLAMOS



- Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN
- Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D
- Incumplimiento en la entrega de recursos en proyecto liderado por la ARN
- Reclamo por falta de acompañamiento en situación jurídica de PPR
- Reclamo sobre el proceso de Reintegración