



**ARN** Agencia para la Reincorporación y la Normalización



# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS-PQRS-D.



**PASO @ PASO**  
CONSTRUIMOS PAZ

# TERCER TRIMESTRE 2017



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización



# PQRS-D RECIBIDAS TERCER TRIMESTRE 2017

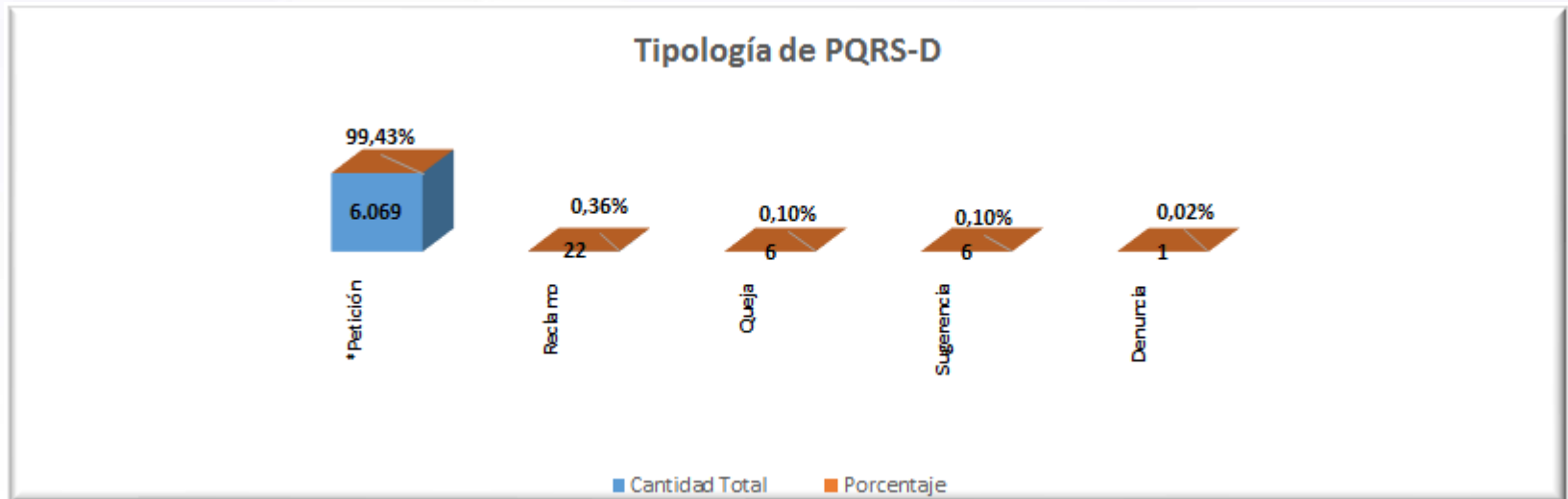
Para la elaboración del informe de PQRS-D del tercer trimestre de 2017, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad.

\*Las peticiones a su vez se dividen en:

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	6.069	99,43%
Reclamo	22	0,36%
Queja	6	0,10%
Sugerencia	6	0,10%
Denuncia	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>6.104</b>	<b>100,00%</b>



Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	2.995
Solicitud	2.379
Peticiones de Información	695

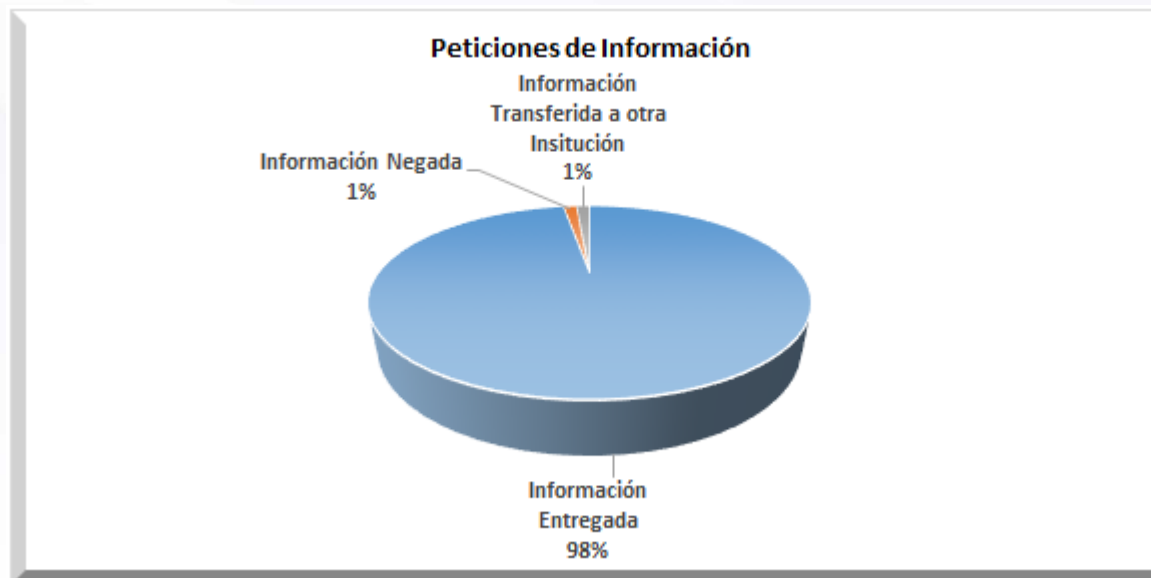


# COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN (ENTREGADA O NEGADA)

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 tercer trimestre del 2017 se recibieron 695 peticiones de información. El 97% de la información solicitada fue entregada.

Petición de Información	Cantidad Total	Porcentaje
Información Entregada	677	97,41%
Información Negada	9	1,29%
Información Transferida a otra Institución	9	1,29%
<b>Total</b>	<b>695</b>	<b>100,00%</b>

El 100% de la información negada, obedeció a que la solicitud no contaba con orden judicial.

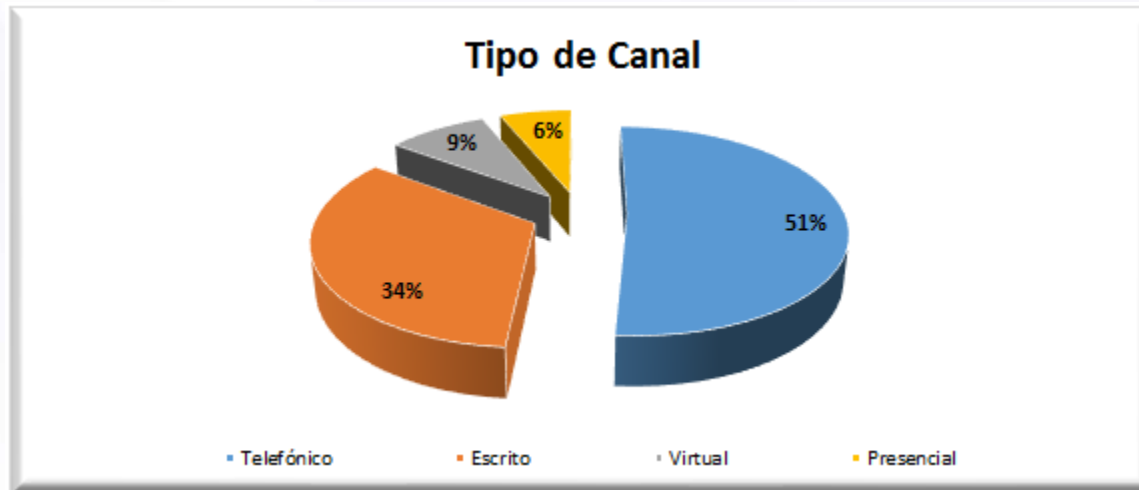


# PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL

Las 6.104 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	3.131	51,29%
Escrito	2.058	33,72%
Virtual	532	8,72%
Presencial	383	6,27%
<b>Total general</b>	<b>6.104</b>	<b>100,00%</b>

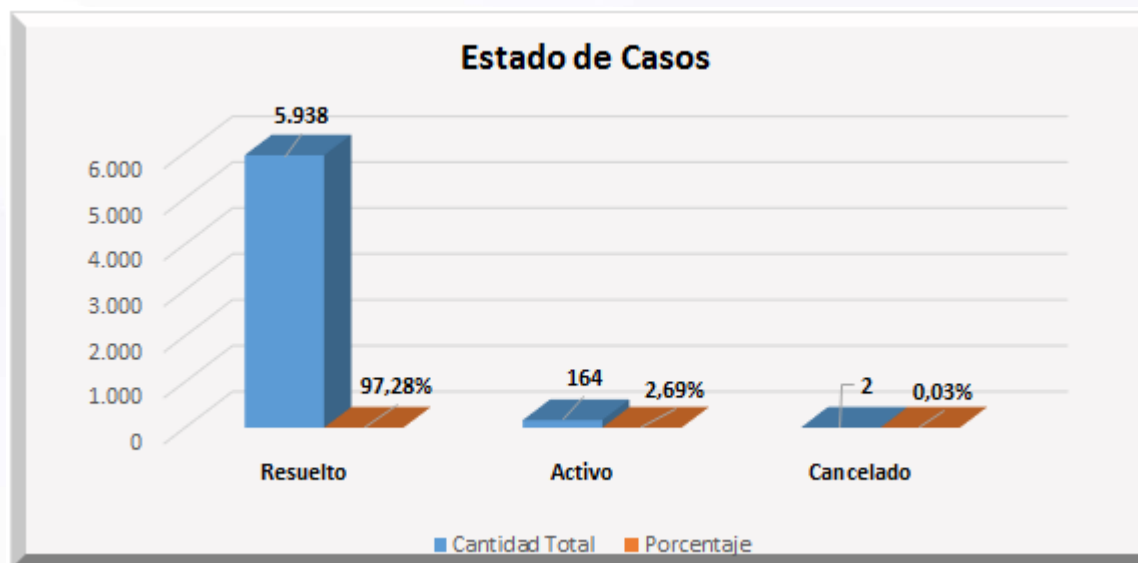
El 51% de las PQRS-D fueron recibidas a través del canal telefónico.



# ESTADO DE LAS PQRS-D

De las 6.104 PQRS-D recibidas durante el tercer trimestre, 164 quedaron en gestión.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	5.938	97,28%
Activo	164	2,69%
Cancelado	2	0,03%
<b>Total general</b>	<b>6.104</b>	<b>100,00%</b>

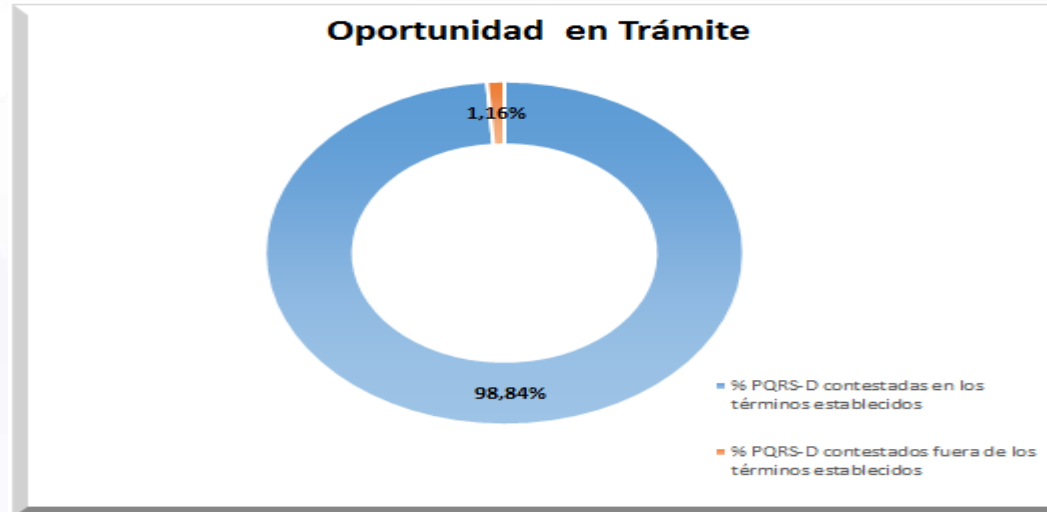


\* Es importante aclarar que el corte del trimestre comprende los casos asignados desde el 16 de junio al 15 de septiembre de 2017

# OPORTUNIDAD EN TRAMITE

Para el tercer trimestre de 2017 se contó con una oportunidad en el trámite del 99.84%. Tan solo el 1.16% 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
6.104	6.033	98,84%	71	1,16%



**\*Nota aclaratoria:** Los casos que para la fecha de cierre de este informe (15 de Septiembre) quedaron en tramite, por estar dentro de los tiempos establecidos para su resolución, se analizarán en el informe del cuarto 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	3015	49,4%
1	222	3,6%
2	257	4,2%
3	332	5,4%
4	300	4,9%
5	240	3,9%
6	203	3,3%
7	186	3,0%
8	182	3,0%
9	161	2,6%
10	147	2,4%
11	116	1,9%
12	103	1,7%
13	65	1,1%
14	101	1,7%
15	233	3,8%
16	45	0,7%
17	10	0,2%
18	11	0,2%
19	4	0,1%
20	3	0,0%
22	2	0,0%
23	1	0,0%
27	1	0,0%
En gestión	164	2,7%
<b>Total general</b>	<b>6104</b>	<b>100,0%</b>

El 49,4% de las PQRS-D recibidas en el tercer 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 tercer trimestre (Registro Público Derechos de Petición Tercer Trimestre 2017).



# PQRS-D POR RESPONSABLE

A continuación se relacionan las 6.104 PQRS-D recibidas en la entidad y distribuidas por Área responsable de Gestión.

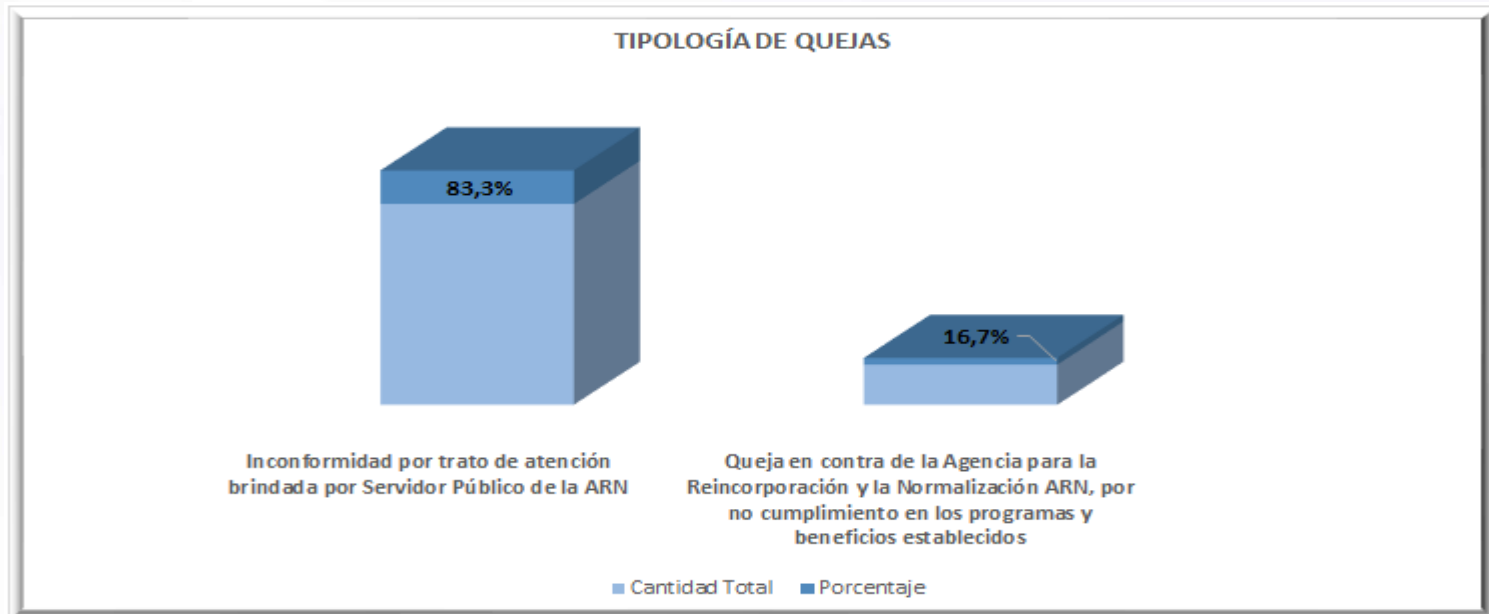
Responsable	Cantidad de PQRS-D	Porcentaje
Subdirección de Gestión Legal del Proceso de Reintegración	1210	19,82%
ARN VALLE DEL CAUCA	380	6,23%
Oficina Asesora Jurídica	352	5,77%
ARN Meta y Orinoquía	326	5,34%
ARN BOGOTÁ	302	4,95%
ARN Cesar Guajira	282	4,62%
ARN URABÁ	261	4,28%
PROGRAMA PAZ Y RECONCILIACIÓN	247	4,05%
ARN Córdoba	215	3,52%
ARN Antioquía - Chocó	205	3,36%
ARN Eje Cafetero	195	3,19%
ARN Caquetá	183	3,00%
ARN SANTANDER	183	3,00%
ARN Magdalena	163	2,67%
ARN CUNDINAMARCA-BOYACÁ	157	2,57%
ARN ATLÁNTICO	148	2,42%
ARN Norte de Santander y Arauca	148	2,42%
ARN HUILA	147	2,41%
ARN Tolima	122	2,00%
Talento Humano	105	1,72%
ARN CAUCA	103	1,69%
ARN Alto Magdalena Medio	84	1,38%

Punto de Atención ARN Nariño	81	1,33%
ARN BOLÍVAR	80	1,31%
ARN PUTUMAYO	68	1,11%
ARN Casanare	63	1,03%
Oficina Asesora de Planeación	59	0,97%
ARN BAJO MAGDALENA MEDIO	56	0,92%
Subdirección Territorial	29	0,48%
ARN Sucre	25	0,41%
Subdirección Administrativa	24	0,39%
Grupo de Atención al Ciudadano	20	0,33%
Call Center	14	0,23%
Oficina Asesora de Comunicaciones	11	0,18%
Subdirección Financiera	11	0,18%
Dirección General	10	0,16%
Dirección Programática De Reintegración	9	0,15%
Subdirección de Seguimiento	9	0,15%
Secretaría General	8	0,13%
Oficina de Tecnologías de la Información	6	0,10%
Grupo de Corresponsabilidad	2	0,03%
Grupo de Control Interno de Gestión	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>6104</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOLOGÍA DE QUEJAS

En el tercer trimestre de 2017 se presentaron 6 Quejas

QUEJA	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	5	83,3%
Queja en contra de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN, por no cumplimiento en los programas y beneficios establecidos	1	16,7%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100,0%</b>



# TIPOLOGÍA DE RECLAMOS

Se presentaron 22 reclamos, siendo la tipología principal con un 32%, "Inconformidad con falta de oferta de servicios ARN." e "Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D".

RECLAMOS	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	7	31,82%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	7	31,82%
No desembolso	2	9,09%
Desembolso incompleto	2	9,09%
Reclamo por no cancelación de los subsidios económicos correspondientes	1	4,55%
Reclamo por inconveniente en la apertura de Cuenta Paz	1	4,55%
Reclamo por no tener en cuenta a cierta población en entrega de beneficios	1	4,55%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	1	4,55%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>

**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.

