



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



PRIMER SEMESTRE 2018

PQRS-D RECIBIDAS PRIMER SEMESTRE 2018



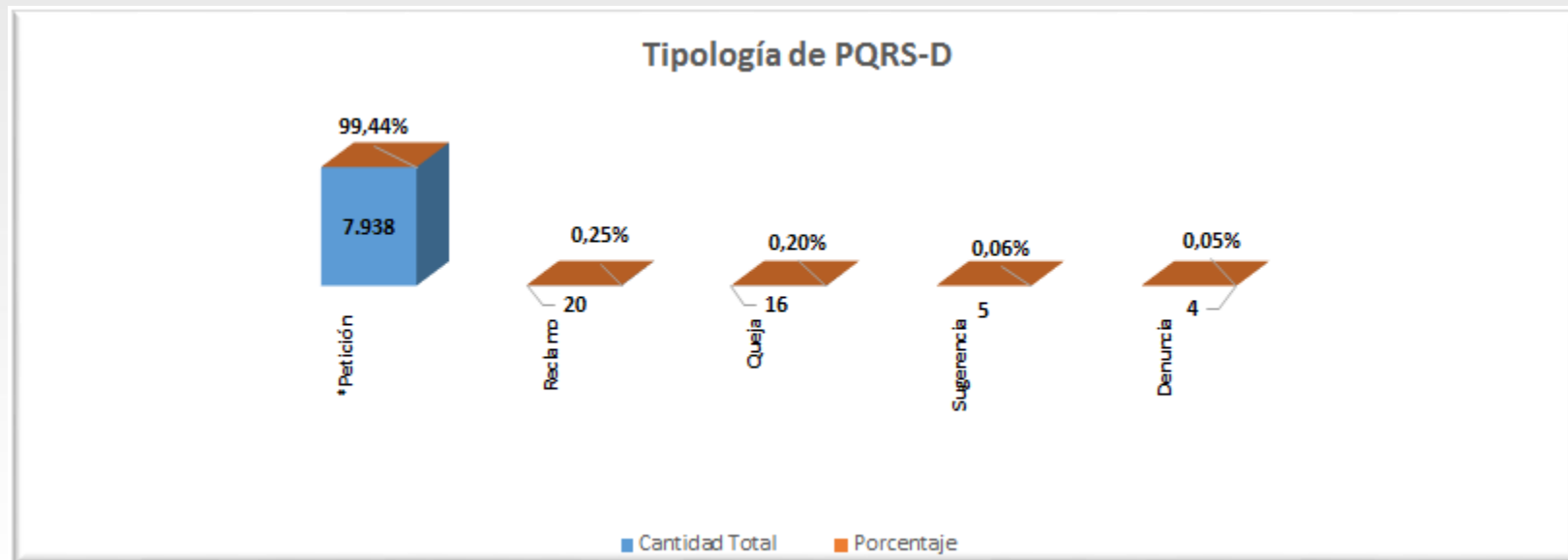
Para la elaboración del informe de PQRS-D del primer semestre de 2018, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad.

*Las peticiones a su vez se dividen en:

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	7.938	99,44%
Reclamo	20	0,25%
Queja	16	0,20%
Sugerencia	5	0,06%
Denuncia	4	0,05%
Total general	7.983	100,00%



Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	3.277
Solicitud	3.455
Peticiones de Información	1.206



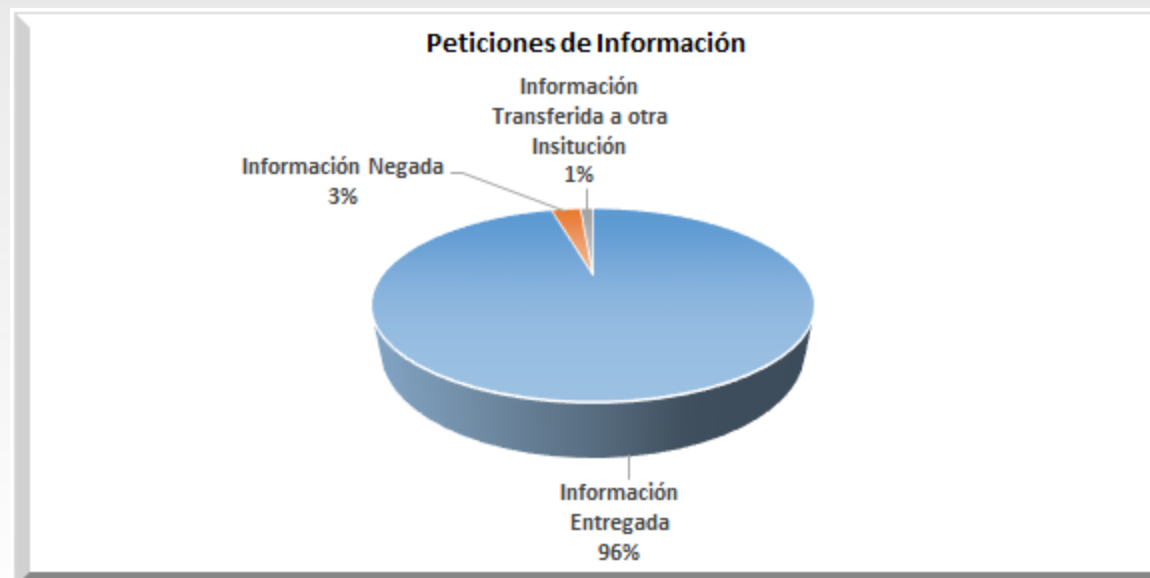
COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN (ENTREGADA O NEGADA)



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 primer semestre del 2018 se recibieron 1.206 peticiones de información. El 96% de la información solicitada fue entregada.

Petición de Información	Cantidad Total	Porcentaje
Información Entregada	1156	95,85%
Información Negada	35	2,90%
Información Transferida a otra Insitución	15	1,24%
Total	1206	100,00%

El 71% de la información negada, obedeció a que la solicitud no contaba con orden judicial.



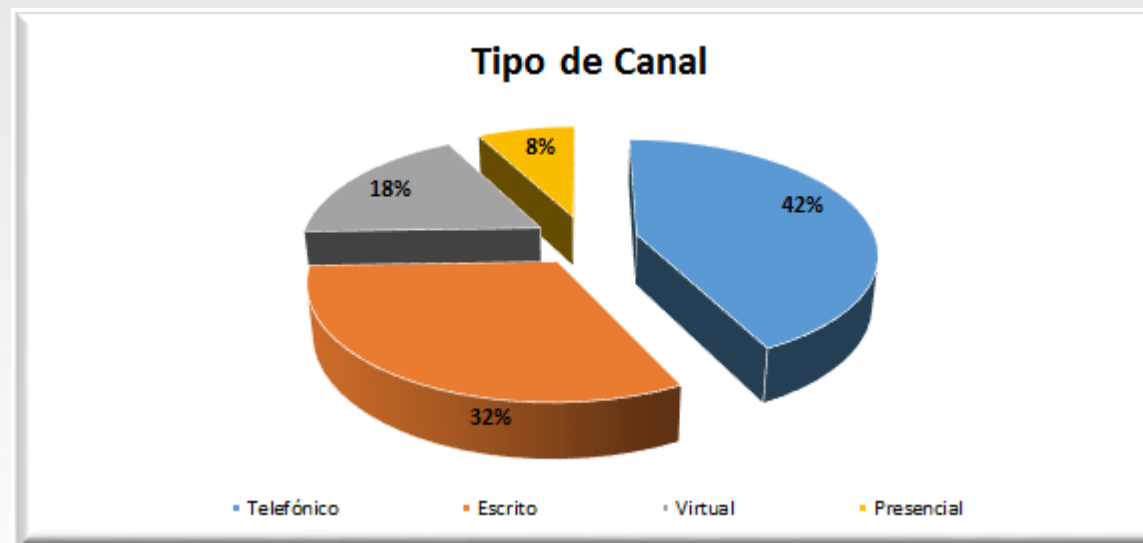
PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL



Las 7.983 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	3.405	42,65%
Escrito	2.542	31,84%
Virtual	1.415	17,73%
Presencial	621	7,78%
Total general	7.983	100,00%

El 43% de las PQRS-D fueron recibidas a través del canal telefónico.

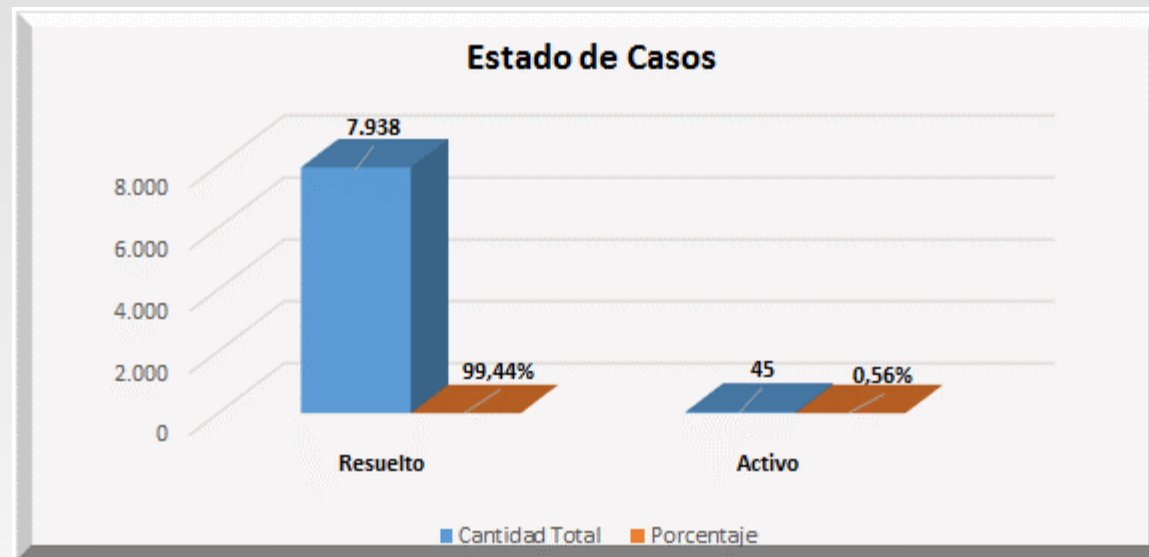


ESTADO DE LAS PQRS-D



De las 7.983 PQRS-D recibidas durante el primer semestre, 45 quedaron en gestión.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	7.938	99,44%
Activo	45	0,56%
Total general	7.983	100,00%



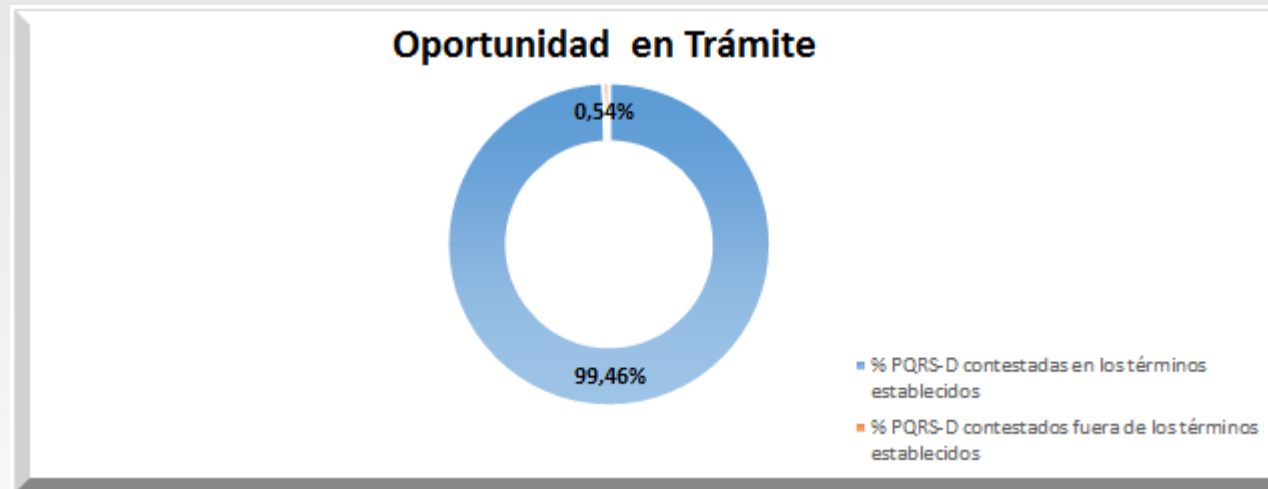
*Es importante aclarar que el corte del semestre comprende los casos asignados desde el 1 de enero al 15 de junio de 2018.

OPORTUNIDAD EN TRAMITE



Para el primer semestre de 2018 se contó con una oportunidad en el trámite del 99.46%. Tan solo el 0.54% 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
7.983	7.940	99,46%	43	0,54%



Nota aclaratoria: Al verificar la trazabilidad de los casos que quedaron pendientes de cierre en el primer trimestre 2018, se evidencia, el vencimiento de 5 casos adicionales a los reportados en ese trimestre.

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	3473	43,5%
1	522	6,5%
2	528	6,6%
3	570	7,1%
4	477	6,0%
5	455	5,7%
6	410	5,1%
7	394	4,9%
8	291	3,6%
9	237	3,0%
10	170	2,1%
11	95	1,2%
12	75	0,9%
13	71	0,9%
14	75	0,9%
15	64	0,8%
16	14	0,2%
17	5	0,1%
18	3	0,0%
19	4	0,1%
20	1	0,0%
22	1	0,0%
24	2	0,0%
27	1	0,0%
En gestión	45	0,6%
Total general	7983	100,0%

El 44% de las PQRS-D recibidas en el primer semestre se gestionaron el mismo día, debido a que eran casos relacionados con información pública y de interés general que maneja la entidad.

PQRS-D POR RESPONSABLE



ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización

A continuación se relacionan las 7.983 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	1986	24,88%
ARN Meta y Orinoquía	426	5,34%
ARN Urabá	364	4,56%
ARN Valle del Cauca	355	4,45%
ARN Santander	340	4,26%
Programa Paz y Reconciliación	318	3,98%
ARN Cesar	286	3,58%
ARN Antioquía - Chocó	282	3,53%
ARN Bogotá	272	3,41%
ARN Magdalena- Guajira	250	3,13%
ARN Norte de Santander y Arauca	248	3,11%
ARN Huila	223	2,79%
ARN Caquetá	202	2,53%
ARN Cundinamarca-Boyacá	200	2,51%
ARN Atlántico	199	2,49%
Oficina Asesora Jurídica	197	2,47%
ARN Eje Cafetero	197	2,47%
ARN Córdoba	195	2,44%
Punto de Atención ARN Nariño	169	2,12%
Talento Humano	155	1,94%
ARN Tolima	147	1,84%

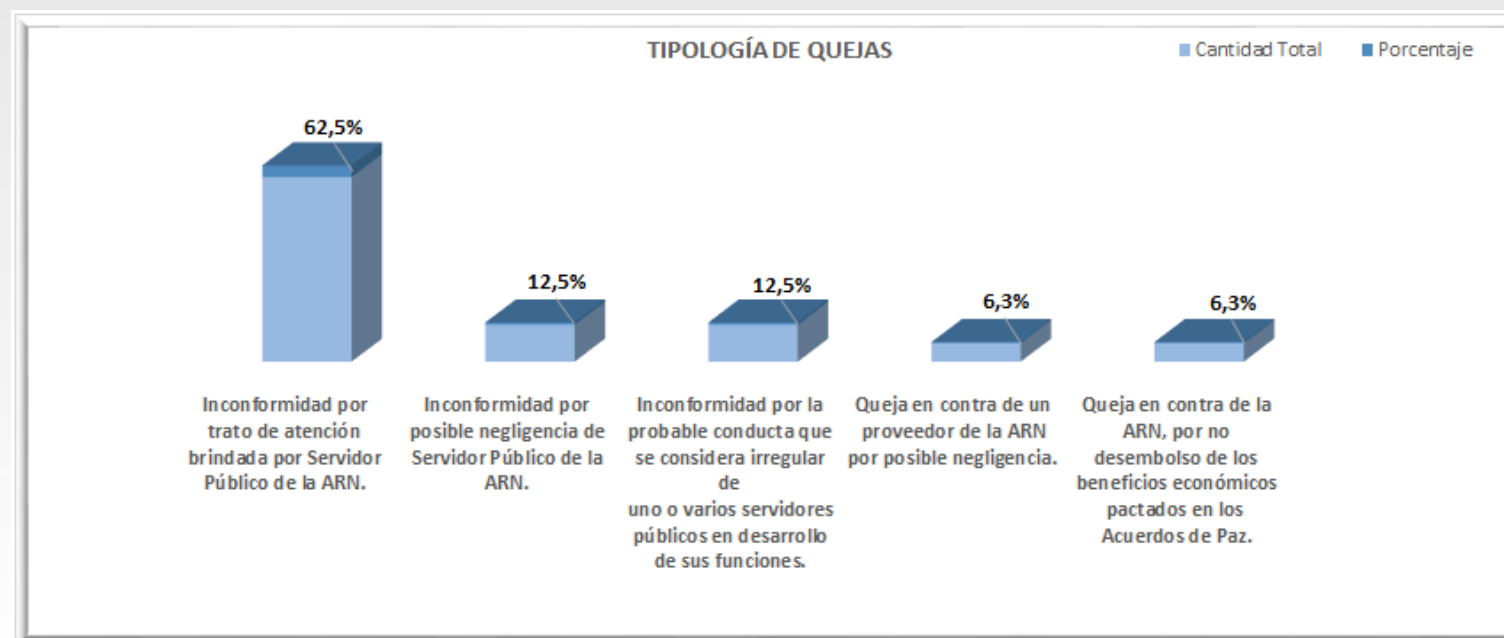
ARN Casanare	127	1,59%
ARN Bolívar	113	1,42%
ARN Bajo Magdalena Medio	103	1,29%
Punto de Atención ARN Cauca	102	1,28%
Oficina Asesora de Planeación	96	1,20%
ARN Alto Magdalena Medio	79	0,99%
Punto de Atención ARN Putumayo	55	0,69%
Subdirección Administrativa	54	0,68%
Subdirección de Seguimiento	48	0,60%
Subdirección Territorial	48	0,60%
Dirección Programática de Reintegración	46	0,58%
Subdirección Financiera	30	0,38%
ARN Sucre	23	0,29%
Call Center	13	0,16%
Oficina Asesora de Comunicaciones	12	0,15%
Secretaría General	8	0,10%
Grupo de Atención al Ciudadano	7	0,09%
Grupo de Corresponsabilidad	3	0,04%
Dirección General	2	0,03%
Grupo de Control Interno de Gestión	2	0,03%
Oficina de Tecnologías de la Información	1	0,01%
Total general	7983	100,00%

TIPOLOGÍA DE QUEJAS



En el primer semestre de 2018 se presentaron 16 Quejas

Tipología de Quejas	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN.	10	62,5%
Inconformidad por posible negligencia de Servidor Público de la ARN.	2	12,5%
Inconformidad por la probable conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	2	12,5%
Queja en contra de un proveedor de la ARN por posible negligencia.	1	6,3%
Queja en contra de la ARN, por no desembolso de los beneficios económicos pactados en los Acuerdos de Paz.	1	6,3%
Total	16	100,0%



TIPOLOGÍA DE RECLAMOS



Se presentaron 20 reclamos, siendo la tipología principal con un 25%, “No desembolso”.

Tipología de Reclamos	Cantidad Total	Porcentaje
No desembolso	5	25,00%
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	4	20,00%
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	3	15,00%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	3	15,00%
Reclamo por inconvenientes para acceder al programa de Reintegración	2	10,00%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	1	5,00%
Desembolso incompleto	1	5,00%
Prevención en Atención en Riesgo	1	5,00%
TOTAL	20	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.

