



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



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

# SEGUNDO TRIMESTRE 2018

# PQRS-D RECIBIDAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018

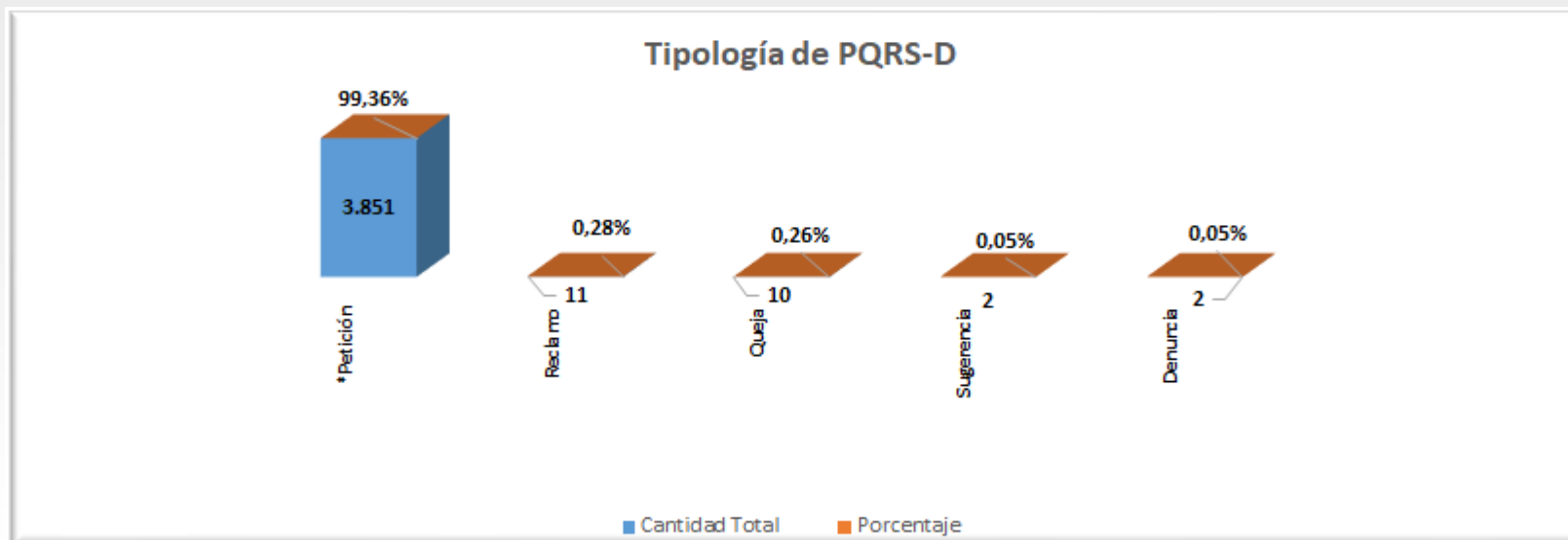


Para la elaboración del informe de PQRS-D del segundo trimestre de 2018, se tomaron como fuentes de información los sistemas oficiales de radicación de la entidad.

Tipología de PQRS-D	Cantidad Total	Porcentaje
*Petición	3.851	99,36%
Reclamo	11	0,28%
Queja	10	0,26%
Sugerencia	2	0,05%
Denuncia	2	0,05%
<b>Total general</b>	<b>3.876</b>	<b>100,00%</b>

\*Las peticiones a su vez se dividen en:

Clasificación de Peticiones	Cantidad Total
Información General	1.311
Solicitud	1.867
Peticiones de Información	673



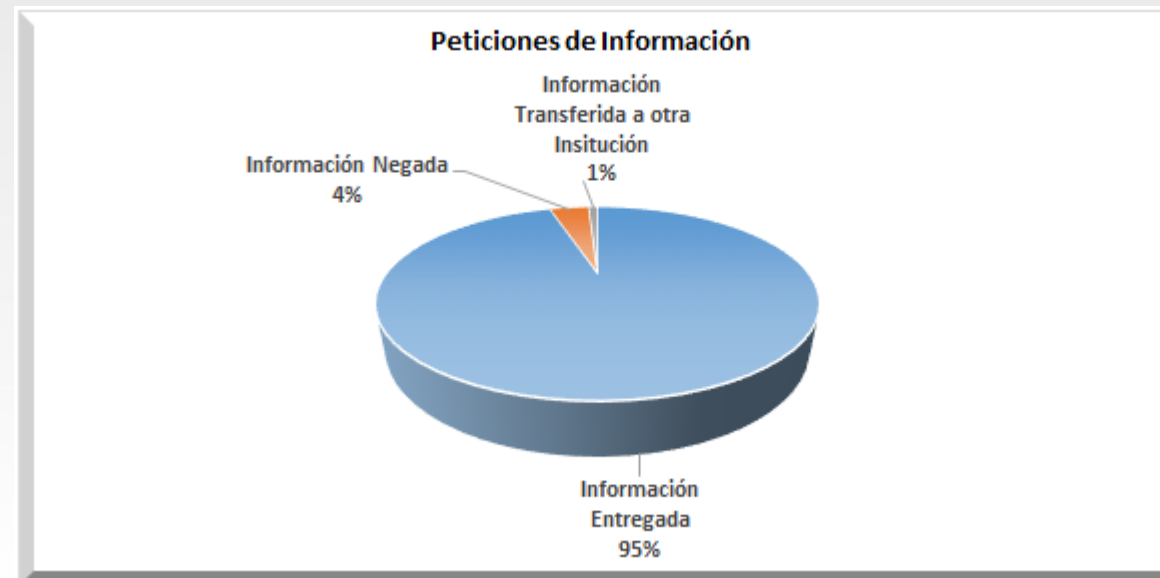
# COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN (ENTREGADA O NEGADA)



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 2018 se recibieron 673 peticiones de información. El 95% de la información solicitada fue entregada.

Petición de Información	Cantidad Total	Porcentaje
Información Entregada	641	95,25%
Información Negada	26	3,86%
Información Transferida a otra Insitución	6	0,89%
<b>Total</b>	<b>673</b>	<b>100,00%</b>

El 81% de la información negada, obedeció a que la solicitud no contaba con orden judicial.



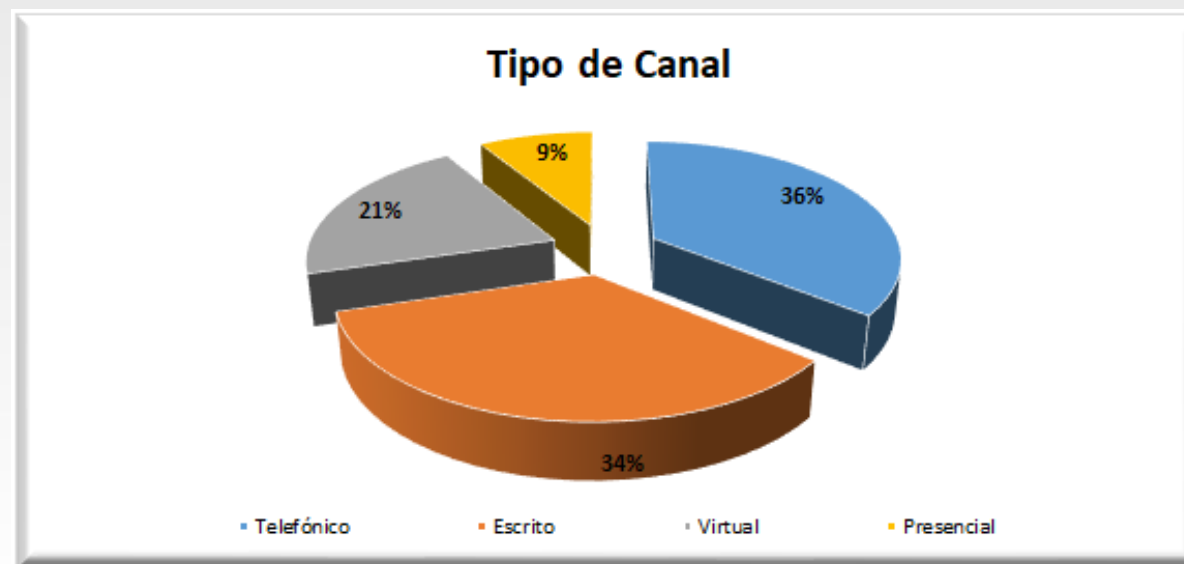
# PQRS-D RECIBIDAS POR CANAL



Las 3.876 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	1.387	35,78%
Escrito	1.341	34,60%
Virtual	807	20,82%
Presencial	341	8,80%
<b>Total general</b>	<b>3.876</b>	<b>100,00%</b>

El 36% de las PQRS-D fueron recibidas a través del canal telefónico.

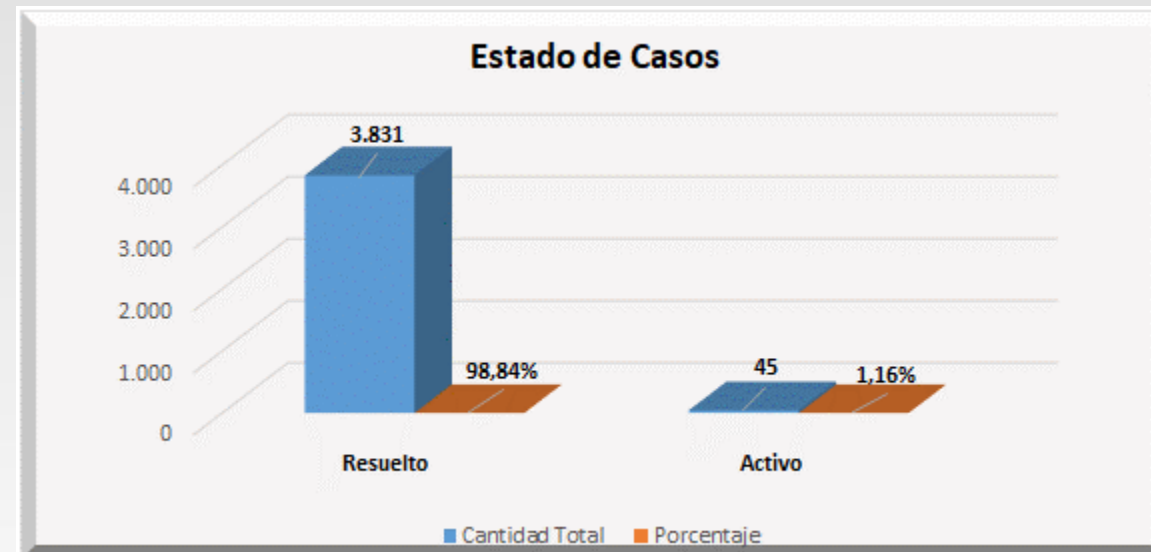


# ESTADO DE LAS PQRS-D



De las 3.876 PQRS-D recibidas durante el segundo trimestre, 45 quedaron en gestión.

Estado	Cantidad Total	Porcentaje
Resuelto	3.831	98,84%
Activo	45	1,16%
Total general	3.876	100,00%



\*Es importante aclarar que el corte del trimestre comprende los casos asignados desde el 16 de marzo al 15 de junio de 2018.

# OPORTUNIDAD EN TRAMITE



Para el segundo trimestre de 2018 se contó con una oportunidad en el trámite del 99.59%. Tan solo el 0.41% 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
3.876	3.860	99,59%	16	0,41%



# 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	1438	37,1%
1	279	7,2%
2	303	7,8%
3	357	9,2%
4	282	7,3%
5	245	6,3%
6	219	5,7%
7	184	4,7%
8	144	3,7%
9	118	3,0%
10	89	2,3%
11	50	1,3%
12	30	0,8%
13	28	0,7%
14	28	0,7%
15	25	0,6%
16	6	0,2%
17	4	0,1%
19	1	0,0%
22	1	0,0%
En gestión	45	1,2%
<b>Total general</b>	<b>3876</b>	<b>100,0%</b>

El 37% de las PQRS-D recibidas en el segundo 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.reincorporacion.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 2018).



# PQRS-D POR RESPONSABLE



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

A continuación se relacionan las 3.876 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	1033	26,65%
ARN Meta y Orinoquía	208	5,37%
ARN Urabá	165	4,26%
ARN Santander	162	4,18%
ARN Norte de Santander y Arauca	155	4,00%
ARN Valle del Cauca	150	3,87%
ARN Antioquía - Chocó	146	3,77%
Programa Paz y Reconciliación	131	3,38%
ARN Bogotá	121	3,12%
ARN Cesar	114	2,94%
ARN Huila	108	2,79%
ARN Atlántico	107	2,76%
ARN Magdalena- Guajira	105	2,71%
Oficina Asesora Jurídica	100	2,58%
ARN Cundinamarca-Boyacá	93	2,40%
ARN Caquetá	89	2,30%
ARN Eje Cafetero	89	2,30%
ARN Córdoba	89	2,30%
Talento Humano	74	1,91%
ARN Casanare	74	1,91%
Punto de Atención ARN Nariño	67	1,73%

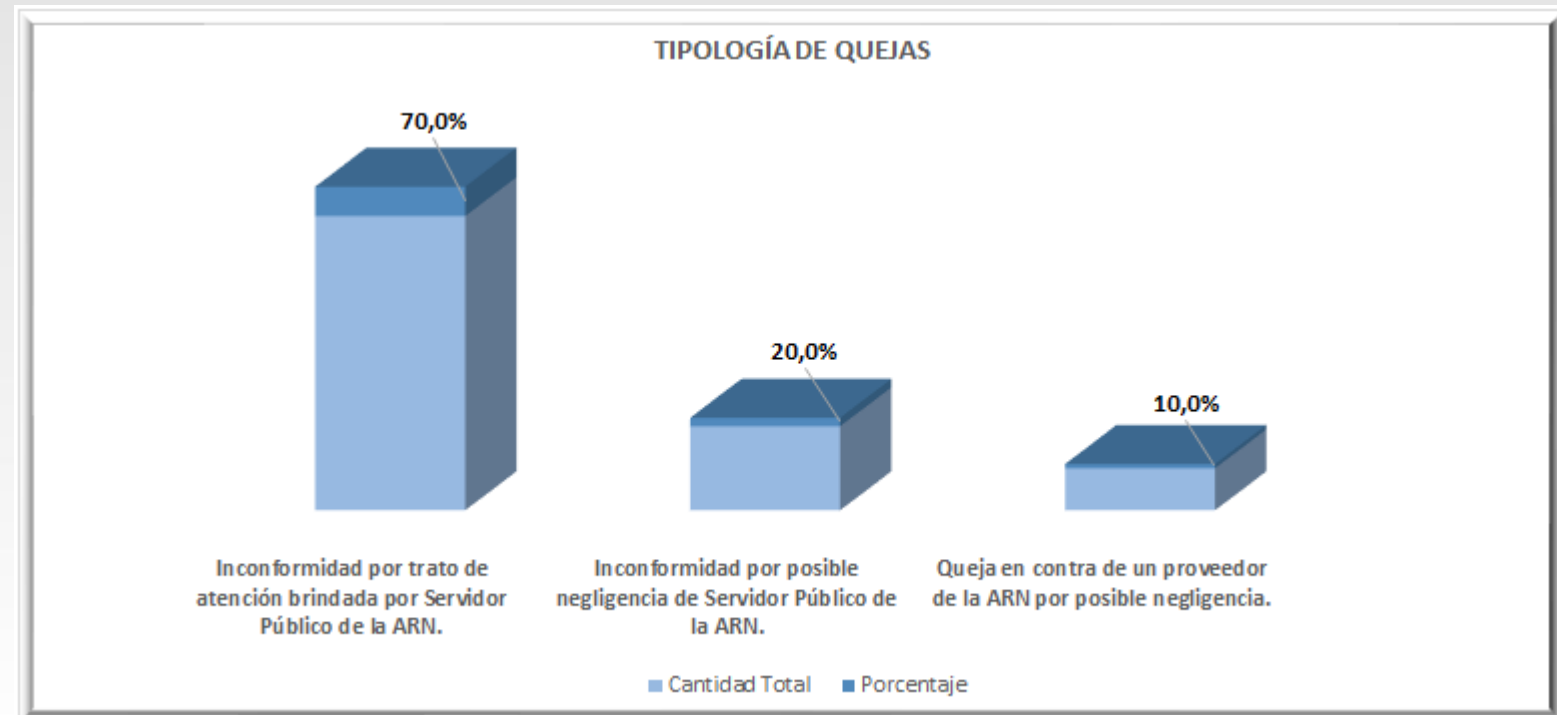
ARN Tolima	65	1,68%
Oficina Asesora de Planeación	60	1,55%
ARN Bolívar	56	1,44%
Punto de Atención ARN Cauca	47	1,21%
Subdirección de Seguimiento	43	1,11%
ARN Alto Magdalena Medio	39	1,01%
Dirección Programática de Reintegración	31	0,80%
Subdirección Territorial	30	0,77%
ARN Bajo Magdalena Medio	29	0,75%
Punto de Atención ARN Putumayo	25	0,64%
Subdirección Administrativa	24	0,62%
ARN Sucre	13	0,34%
Subdirección Financiera	12	0,31%
Call Center	6	0,15%
Secretaría General	5	0,13%
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0,10%
Grupo de Atención al Ciudadano	3	0,08%
Grupo de Corresponsabilidad	2	0,05%
Dirección General	1	0,03%
Grupo de Control Interno de Gestión	1	0,03%
<b>Total general</b>	<b>3876</b>	<b>100,00%</b>

# TIPOLOGÍA DE QUEJAS



En el segundo trimestre de 2018 se presentaron 10 Quejas

Tipología de Quejas	Cantidad Total	Porcentaje
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN.	7	70,0%
Inconformidad por posible negligencia de Servidor Público de la ARN.	2	20,0%
Queja en contra de un proveedor de la ARN por posible negligencia.	1	10,0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0%</b>



# TIPOLOGÍA DE RECLAMOS



Se presentaron 11 reclamos, siendo la tipología principal con un 27%, “Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador”.

Tipología de Reclamos	Cantidad Total	Porcentaje
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	3	27,27%
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	2	18,18%
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	2	18,18%
No desembolso	2	18,18%
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	1	9,09%
Reclamo por inconvenientes para acceder al programa de Reintegración	1	9,09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</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.

