



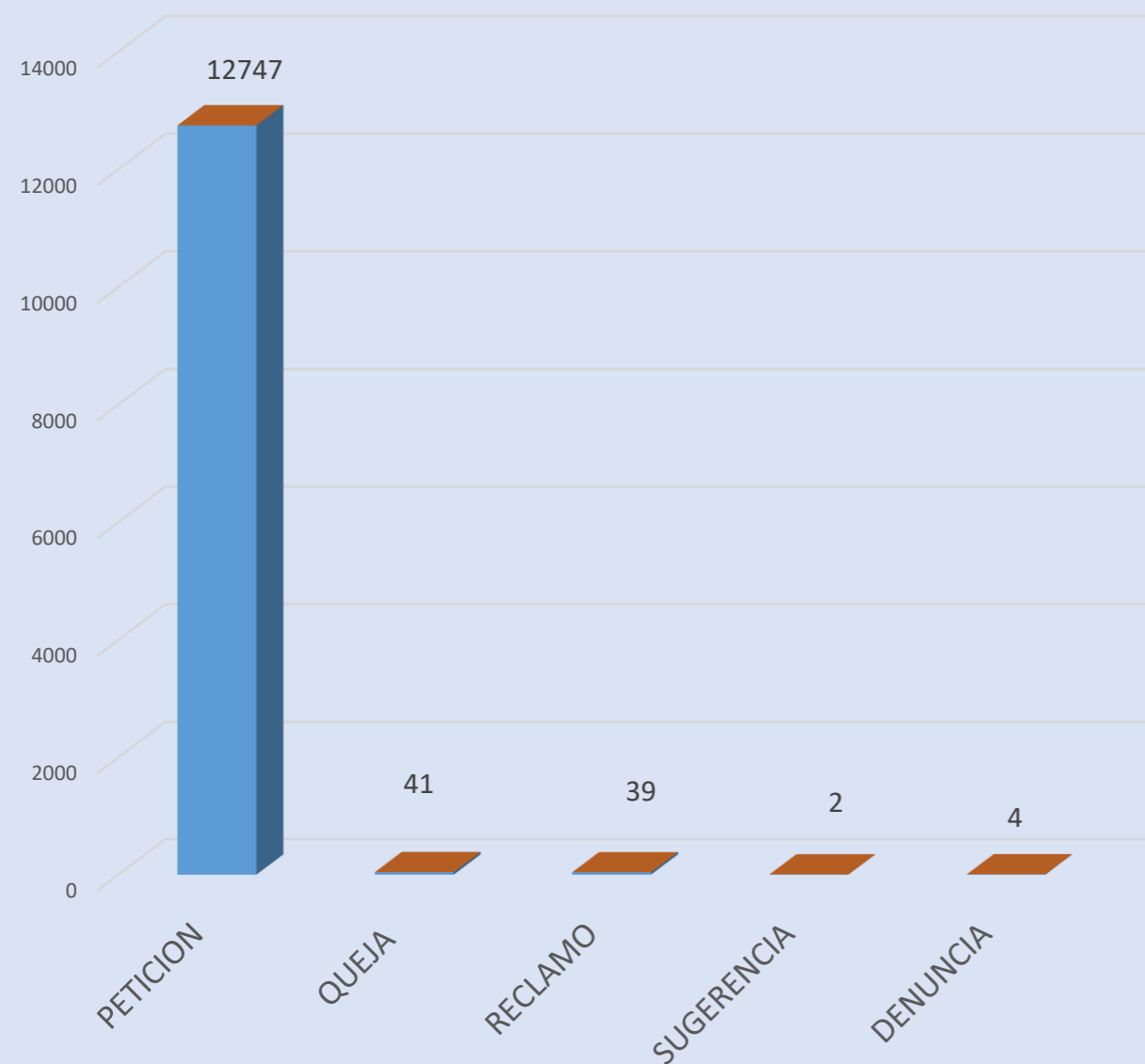
**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO SEMESTRE
2019**

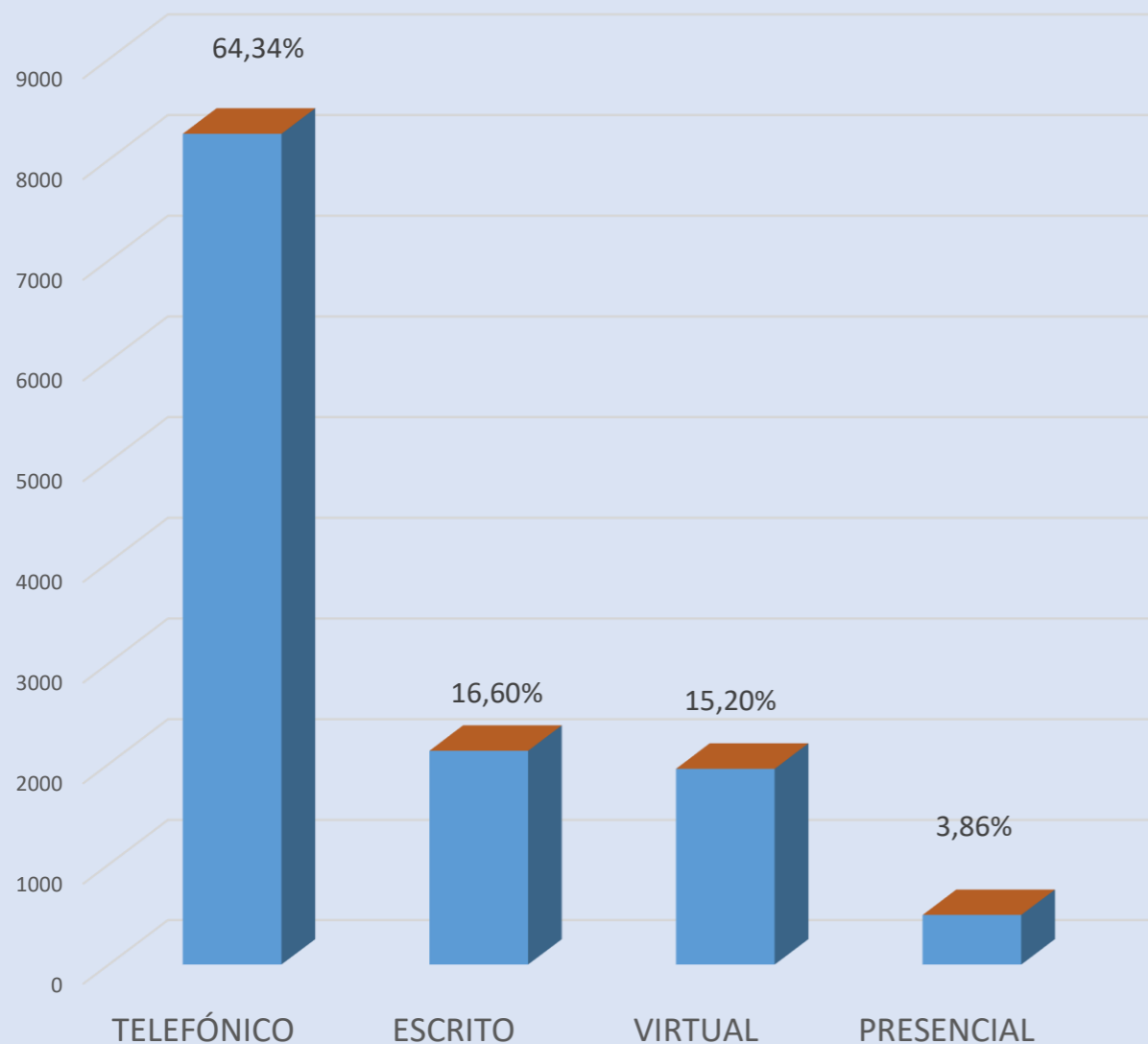
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D



Durante el segundo semestre de 2019 ingresaron a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización 12747 peticiones, 41 quejas, 39 reclamos, 2 sugerencias y 4 denuncias.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	12747	99.34%
QUEJA	41	0.32%
RECLAMO	39	0.30%
SUGERENCIA	2	0.01%
DENUNCIA	4	0.03%
Total general	12833	100%

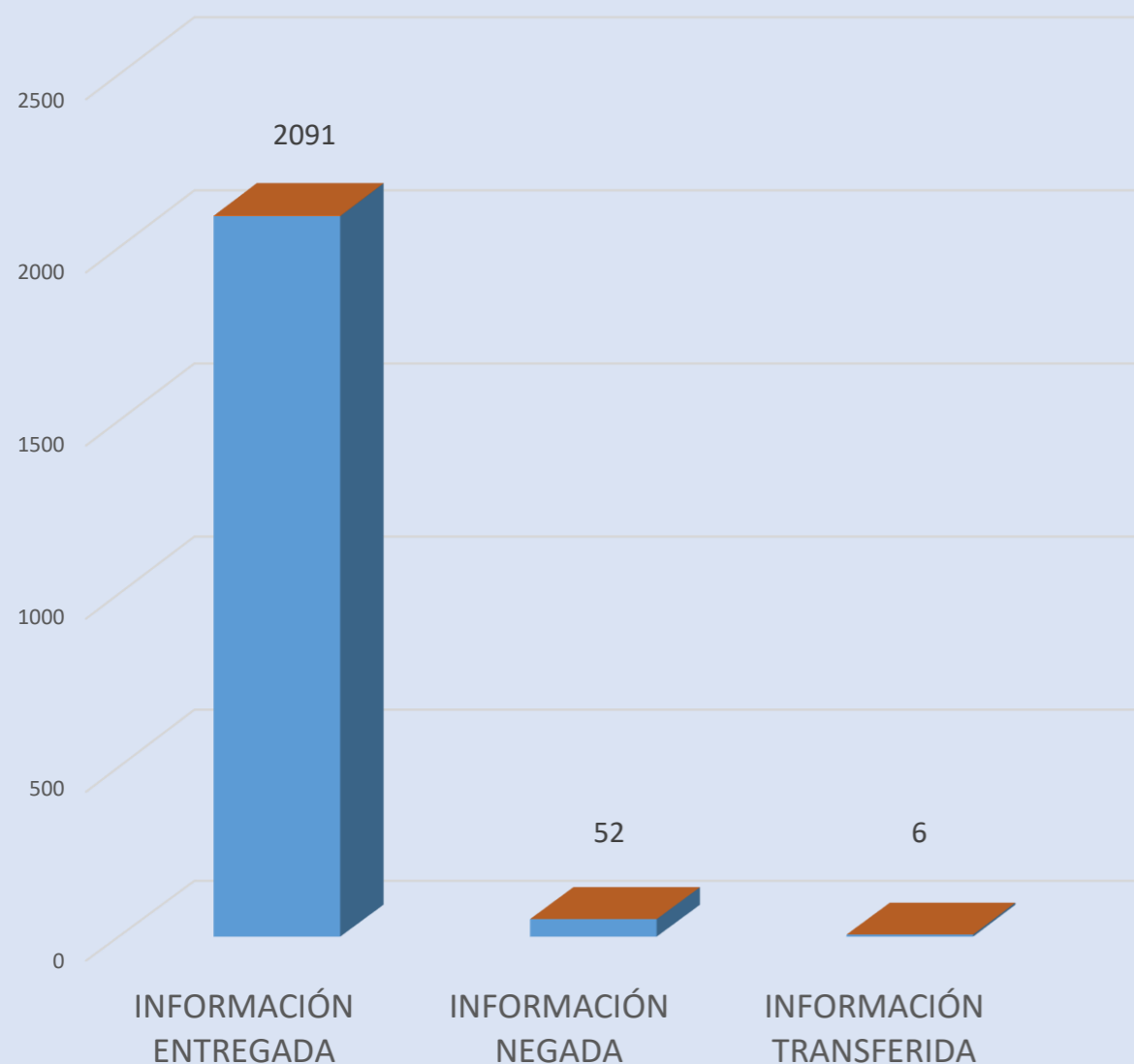
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió durante el segundo semestre de 2019 64.34% del total de las PQRs-D ingresadas a la Entidad, continuando como el principal canal mediante el cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ARN.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	8257	64.34%
ESCRITO	2130	16.60%
VIRTUAL	1951	15.20%
PRESENCIAL	495	3.86%
Total general	12833	100%

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



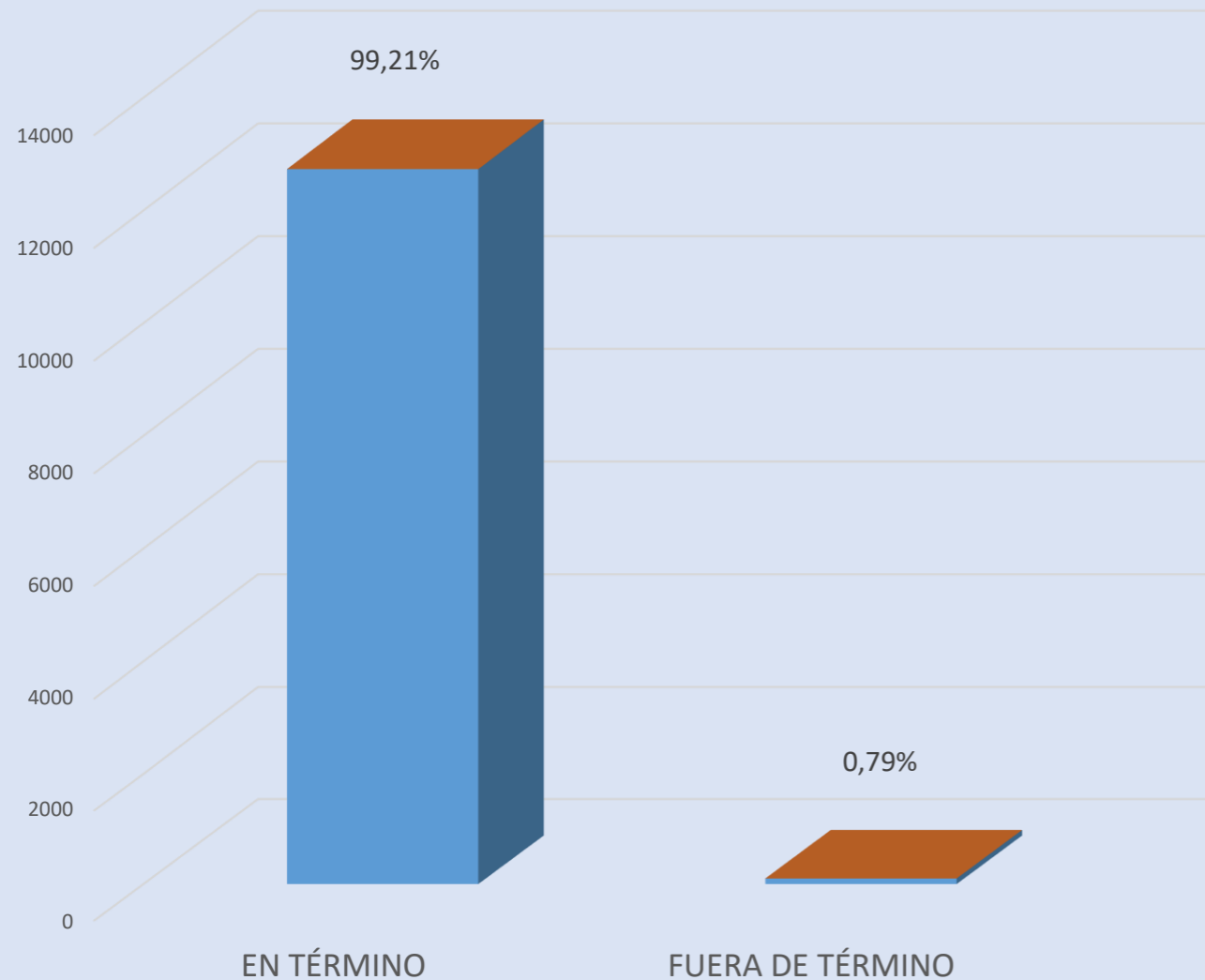
La Agencia para la Reincorporación y la Normalización gestionó 2091 solicitudes con entrega de información; adicionalmente se observa que se negó la entrega de información para 52 solicitudes y 6 solicitudes de información fueron trasladadas a otras entidades. En los casos en que se negó la entrega de información las causales fueron las siguientes:

- 1) La información solicitada se refería a datos sensibles
- 2) La entidad no tenía competencia para dar respuesta a la información solicitada
- 3) No se adjuntó la orden judicial para proporcionar la información
- 4) La información solicitada se refería a información pública reservada
- 5) En la solicitud de información no se acreditó calidad del apoderado
- 6) La solicitud de información era confusa o estaba incompleta

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el segundo semestre de 2019 empleó en promedio dos (02) días hábiles para dar respuesta a las solicitudes de información.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
INFORMACIÓN ENTREGADA	2091
INFORMACIÓN NEGADA	52
INFORMACIÓN TRANSFERIDA	6
Total general	2149

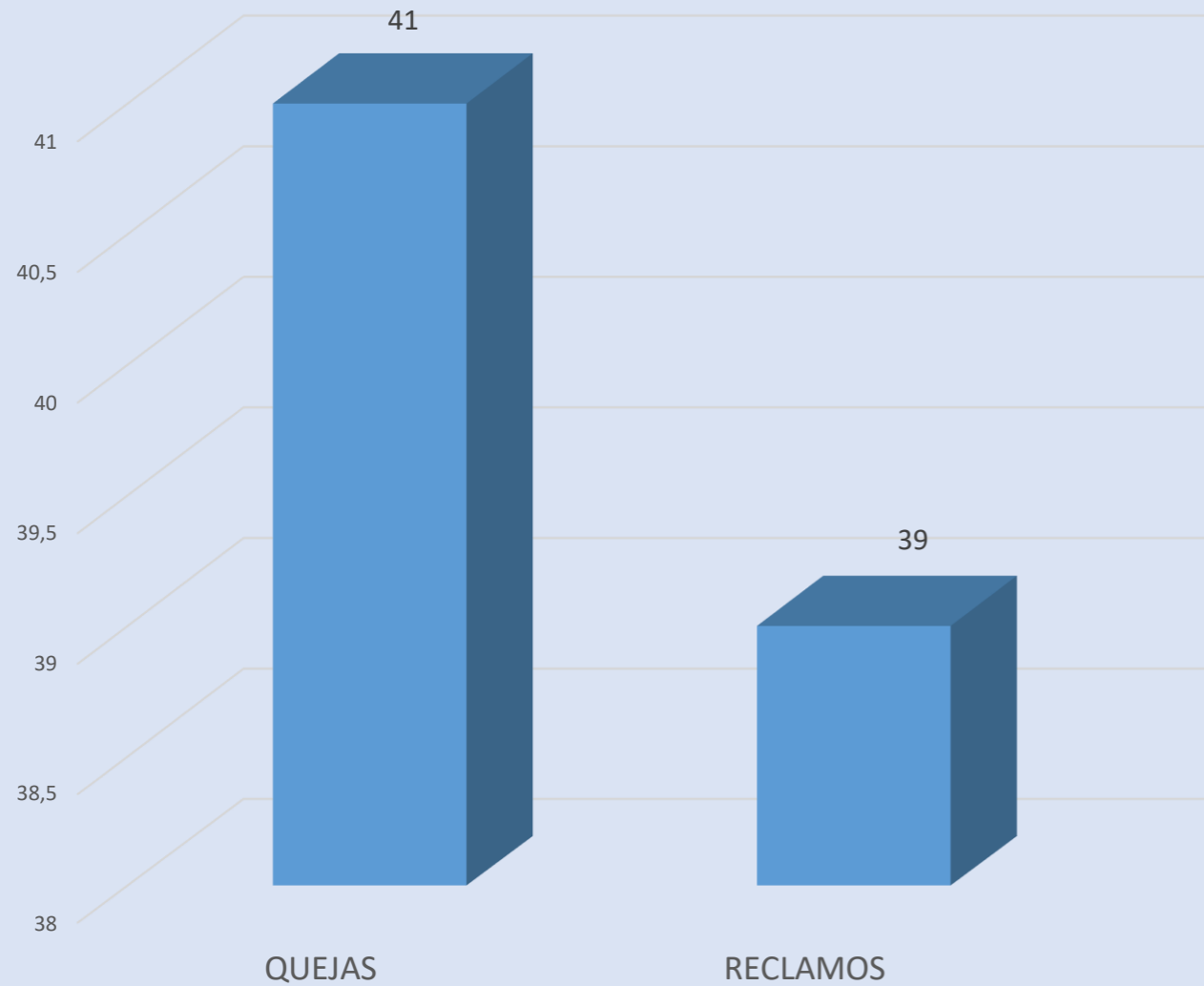
OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 12833 PQRs-D recibidas en la Entidad durante el segundo semestre de 2019, 99.21% fueron respondidas oportunamente y 0.79% se gestionaron de manera extemporánea.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	12732	99.21%
FUERA DE TÉRMINO	101	0.79%
Total general	12833	100%

QUEJAS Y RECLAMOS



De las 12833 PQRS-D recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el segundo semestre de 2019, 41 corresponden a quejas y 39 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	41
RECLAMOS	39
Total general	80

QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

QUEJAS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	21
Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN	13
Inconformidad por trato brindado por externos	4
Otros	2
Queja contra una persona del Proceso	1
Total	41

RECLAMOS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	17
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	7
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	5
No desembolso	3
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador o Facilitador	2
Desembolso incompleto	2
Otros	2
Inconformidad por procedimiento de terceros	1
Total	39



**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

GRACIAS POR SU ATENCIÓN