



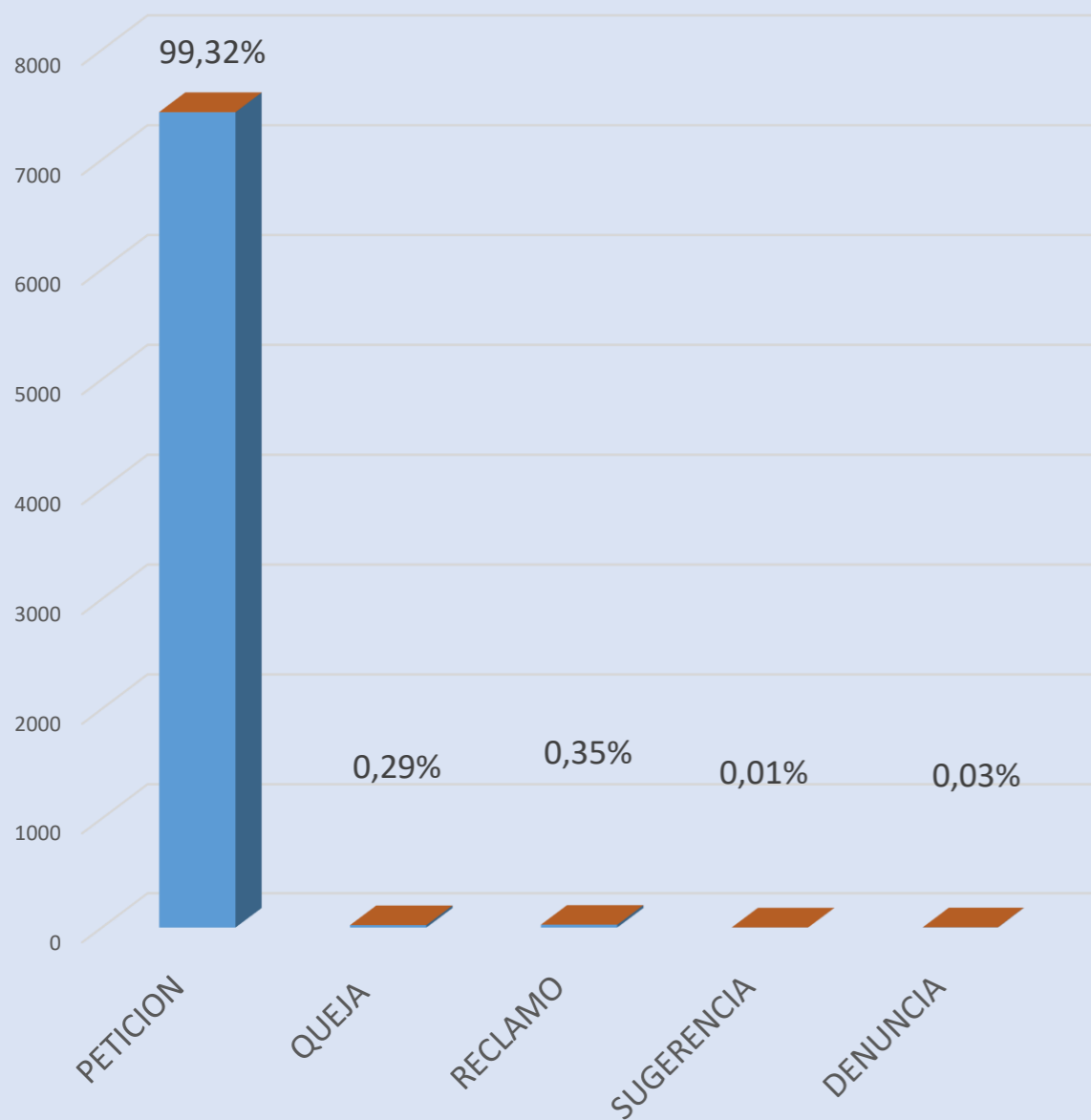
**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – CUARTO TRIMESTRE
2019**

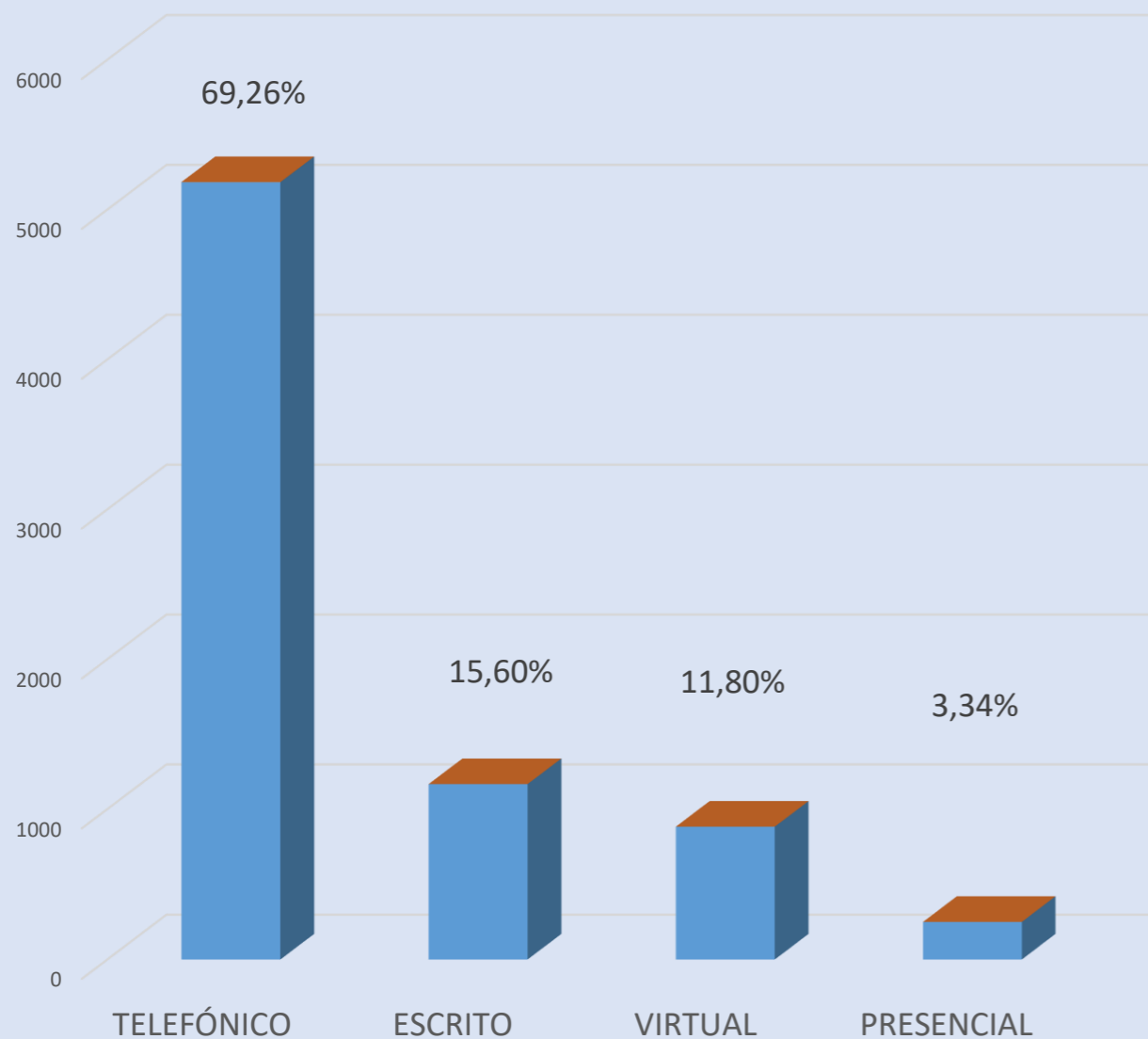
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS-D



Durante el cuarto trimestre de 2019 ingresaron a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización 7432 peticiones, 22 quejas, 26 reclamos, 1 sugerencia y 2 denuncias.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	7432	99,32%
QUEJA	22	0,29%
RECLAMO	26	0,35%
SUGERENCIA	1	0,01%
DENUNCIA	2	0,03%
Total general	7483	100,00%

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



El canal telefónico recibió durante el cuarto trimestre de 2019 69,26% 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.

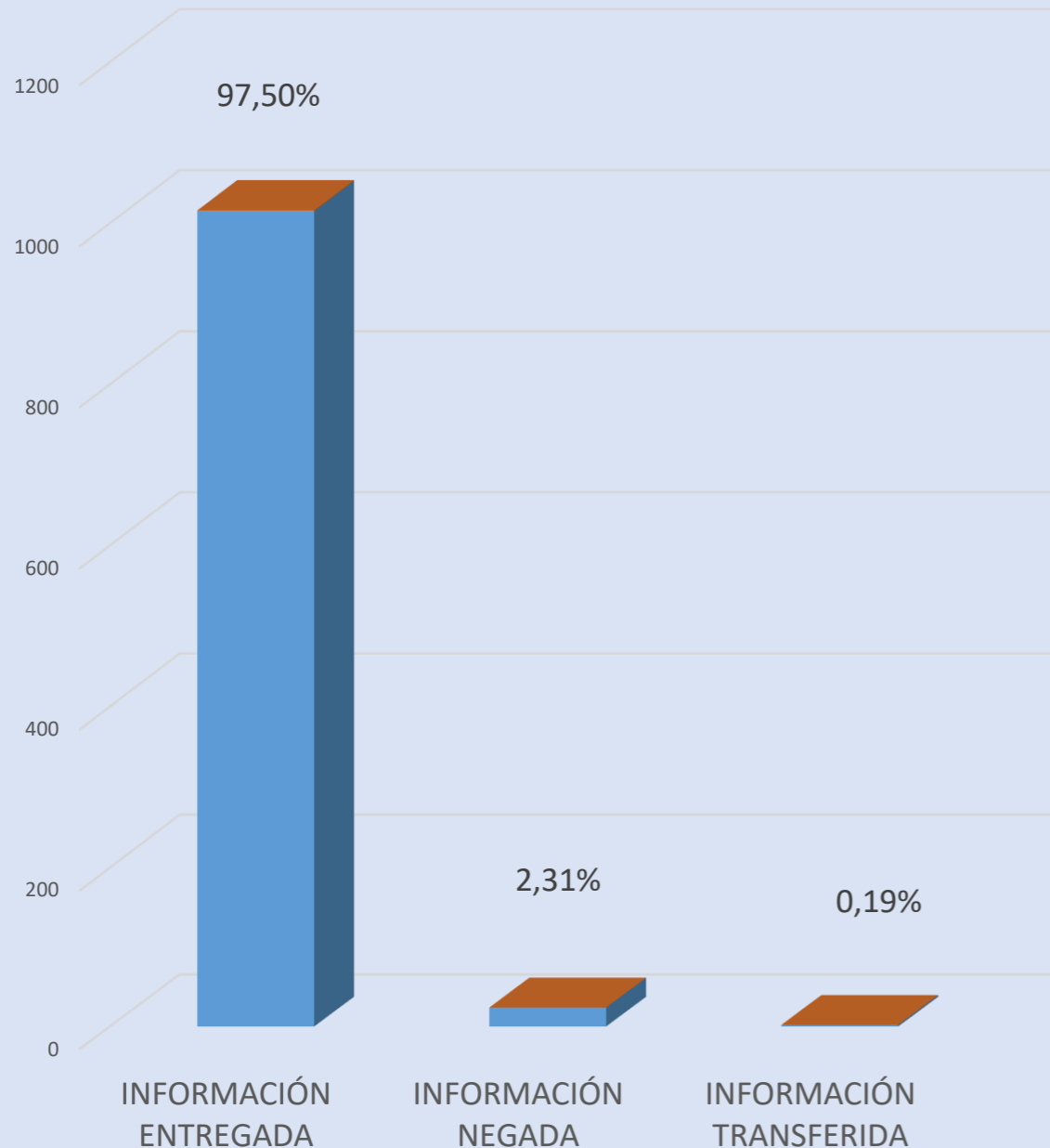
CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	5183	69,26%
ESCRITO	1167	15,60%
VIRTUAL	883	11,80%
PRESENCIAL	250	3,34%
Total general	7483	100,00%

PETICIONES CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA – POBLACIÓN OBJETO

PETICIONES POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	4141
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	364
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	295
Asesoría Jurídica	95
Información sobre la Ley 1424	69
Reprogramaciones de Apoyo Económico	55
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	46
Información sobre Fechas y lugares de talleres	40
Conocer Estado de Mi Proyecto	40
Orientación en temas de seguridad o riesgo	36
Participante interesado en vincularse al proceso	26
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	22
Asesoría Psicosocial para familia o Participante	18
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	17
Información sobre el proceso de Traslados	16
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	14
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	14
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	13
Información sobre que hacer en caso de Perdida o Bloqueo de Tarjeta debito	10
Radicación de documentos para estudio de un caso excepcional	7
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	7
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	6
Atención por parte de un superior del asistente de atención	5
Información sobre solicitudes especiales de salud	5

PETICIONES POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Asesoría General en Salud	4
Información sobre traslado EPS o IPS	4
Cupo educativo para hijos- esposa o compañero	3
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	3
Información a participante- familia o comunidad sobre trámite a seguir por queja sobre participante	3
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	3
Información sobre Beneficio de la ARN al Desvinculado ó Participante	3
Información sobre acceso a vivienda	3
Asesoría a participante o familiar en educación	2
Información sobre cupo de salud para participante o núcleo familiar	2
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	2
Información sobre Generación de ingresos - Empleabilidad (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	2
Ayuda profesional para participante- con problemas de farmacodependencia o psiquiátricos	1
Solicitud copia del CODA	1
Solicitud de cambio de profesional	1
Verificación en Planillas de asistencia de Formación para el Trabajo	1
Cambio de Estado a Fallecido	1
Información General de Servicio Social	1
Información para personas que desean desmovilizarse	1
No aceptación del servicio de FA	1
Oferta de generación de ingresos - Empleabilidad	1
Asesoría en Ofertas Laborales	1
Información sobre cupo educativo para participante	1
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge o compañero permanente	1

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



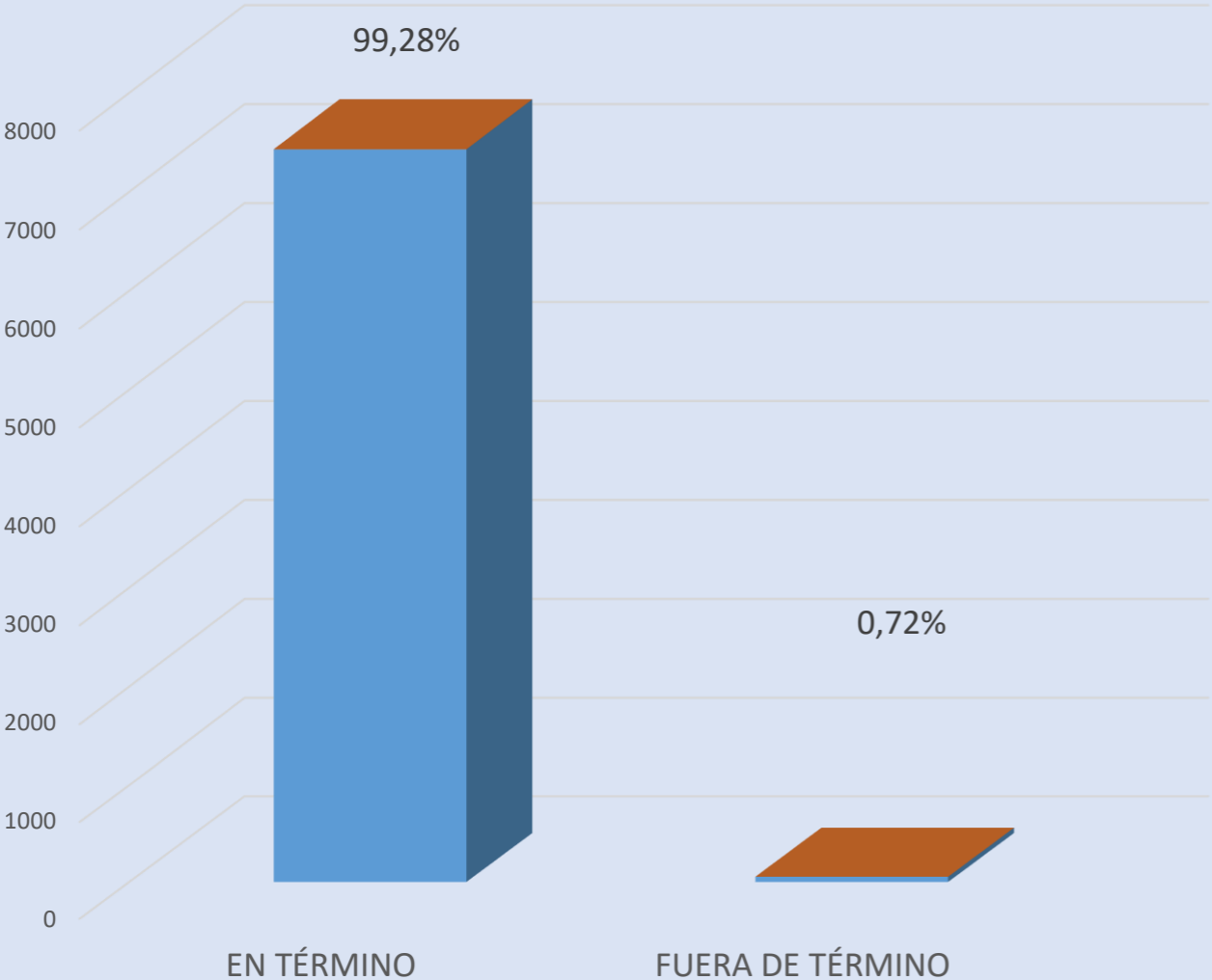
La Agencia para la Reincorporación y la Normalización gestionó 1015 solicitudes con entrega de información; adicionalmente se observa que 2,31% de la información fue negada y 0,19% fueron solicitudes de información trasladadas a otras entidades. En los casos en que se negó la entrega de información las 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 cuarto trimestre de 2019 empleó en promedio dos (02) días hábiles para dar respuesta a las solicitudes de información.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ENTREGADA	1015	97,50%
INFORMACIÓN NEGADA	24	2,31%
INFORMACIÓN TRANSFERIDA	2	0,19%
Total general	1041	100,00%

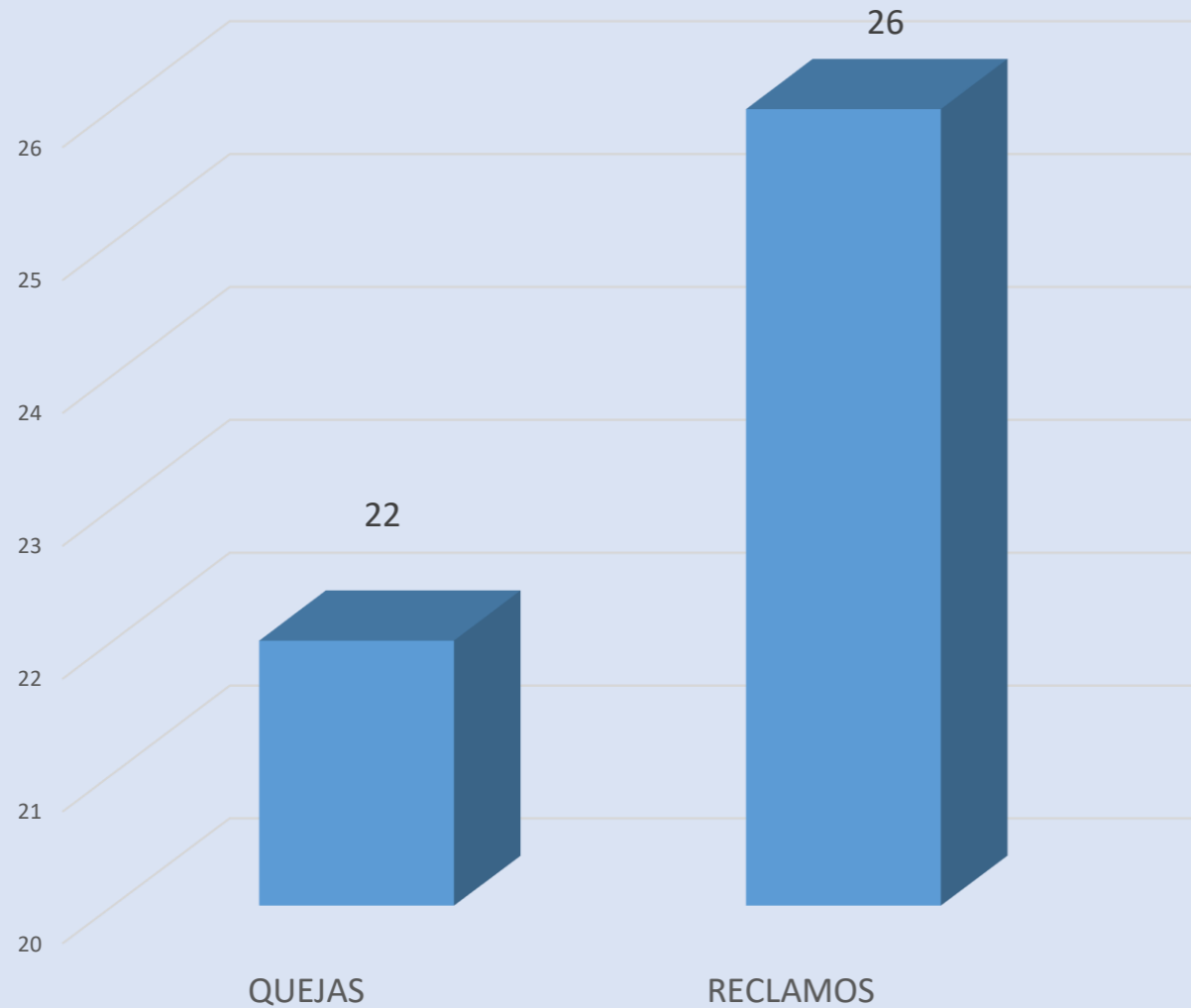
OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 7483 PQRs-D recibidas en la Entidad durante el cuarto trimestre de 2019, 99,28% fueron respondidas oportunamente y 0,72% se gestionaron de manera extemporánea.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	7429	99,28%
FUERA DE TÉRMINO	54	0,72%
Total general	7483	100,00%

QUEJAS Y RECLAMOS



De las 7483 PQRS-D recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el cuarto trimestre de 2019, 22 corresponden a quejas y 26 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	22
RECLAMOS	26
Total general	48

QUEJAS Y RECLAMOS CLASIFICADOS POR TIPOLOGÍA

QUEJAS	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	10
Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN	8
Inconformidad por trato brindado por externos	2
Queja contra una persona del Proceso	1
Otros	1

RECLAMOS	CANTIDAD
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	14
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	3
Demora en proceso de respuesta a SQR vencidos	2
Desembolso incompleto	2
No desembolso	2
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador o Facilitador	1
Inconformidad por procedimiento de terceros	1
Otros	1



**El futuro
es de todos**

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

GRACIAS POR SU ATENCIÓN