



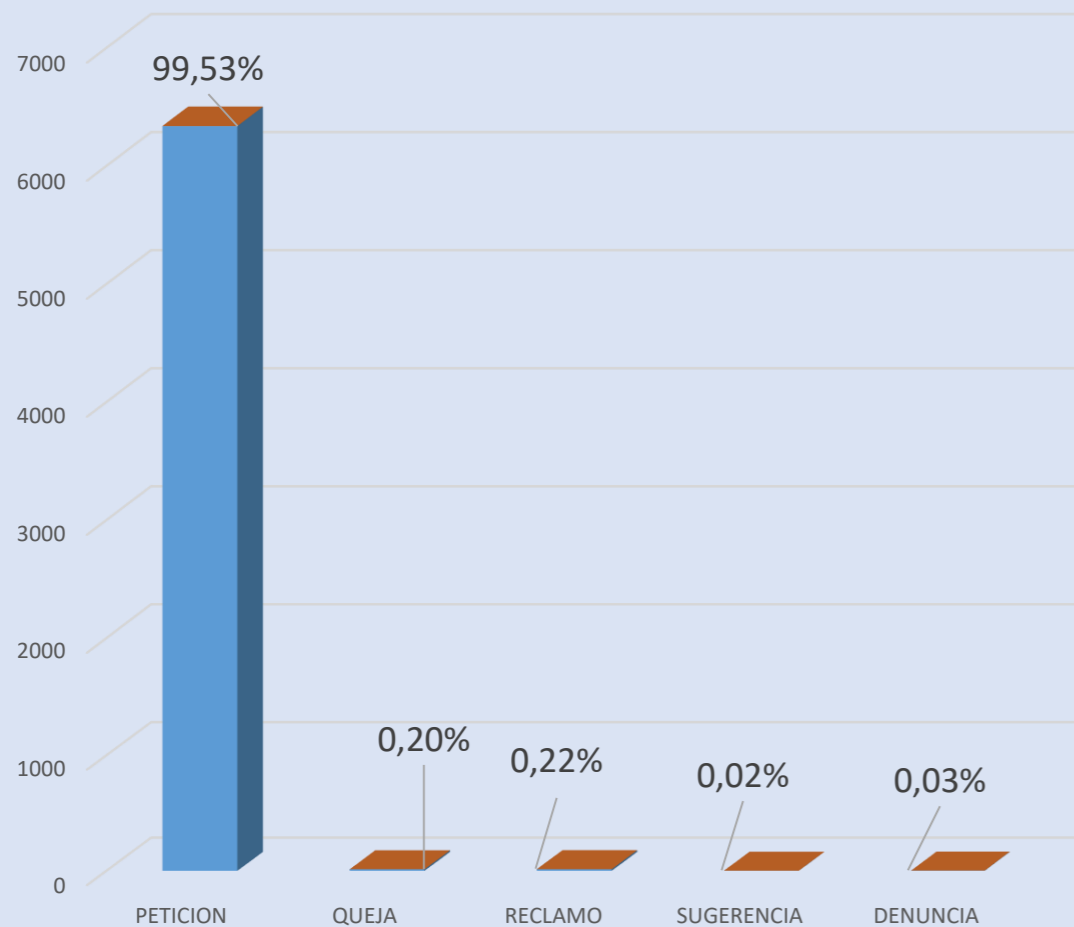
**El futuro  
es de todos**

**ARN**

Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PRIMER TRIMESTRE  
2019**

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



A la entidad ingresaron por los diferentes canales 6338 peticiones, 13 quejas, 14 reclamos, 1 sugerencia y 2 denuncias.

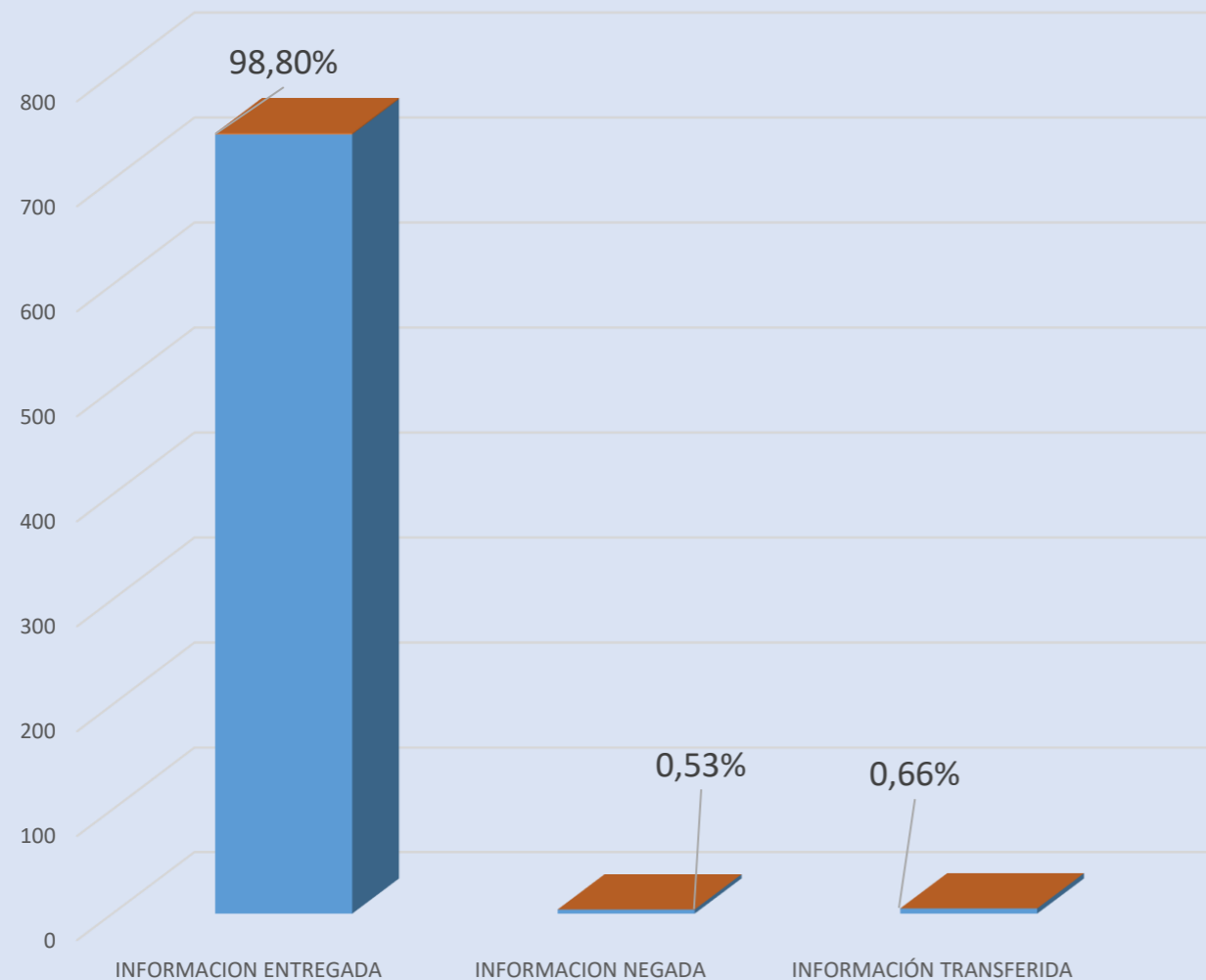
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION	6338	99,53%
QUEJA	13	0,20%
RECLAMO	14	0,22%
SUGERENCIA	1	0,02%
DENUNCIA	2	0,03%
Total general	6368	100,00%

# SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

De las 6338 peticiones, 752 corresponden a solicitudes de información de las cuales el 98% se tramitaron con entrega de información, 0.53% pertenecen a información negada y 0.66% 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

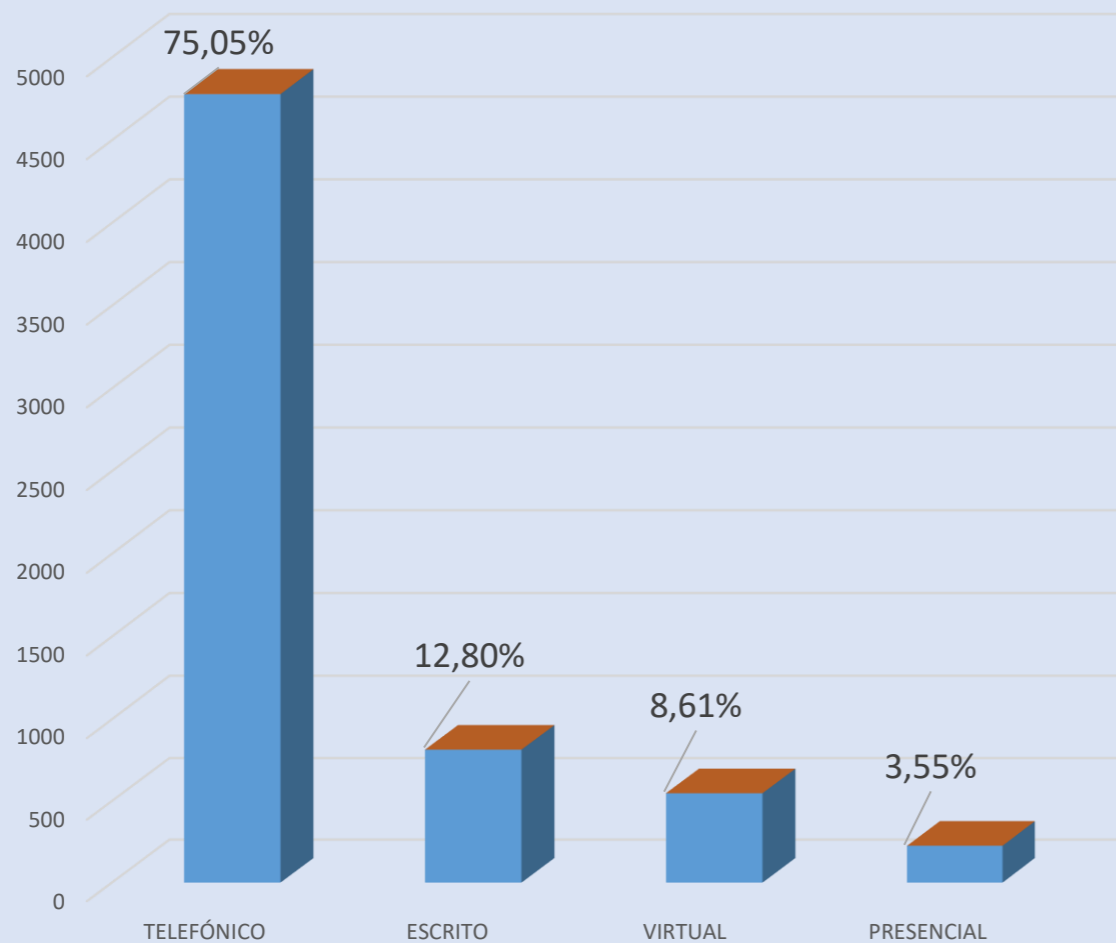
Adicionalmente, la Agencia para la Reincorporación y la Normalización emplea en promedio tres (03) días para dar respuesta a las solicitudes de información.



TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACION ENTREGADA	743	98,80%
INFORMACION NEGADA	4	0,53%
INFORMACIÓN TRANSFERIDA	5	0,66%
Total general	752	100,00%

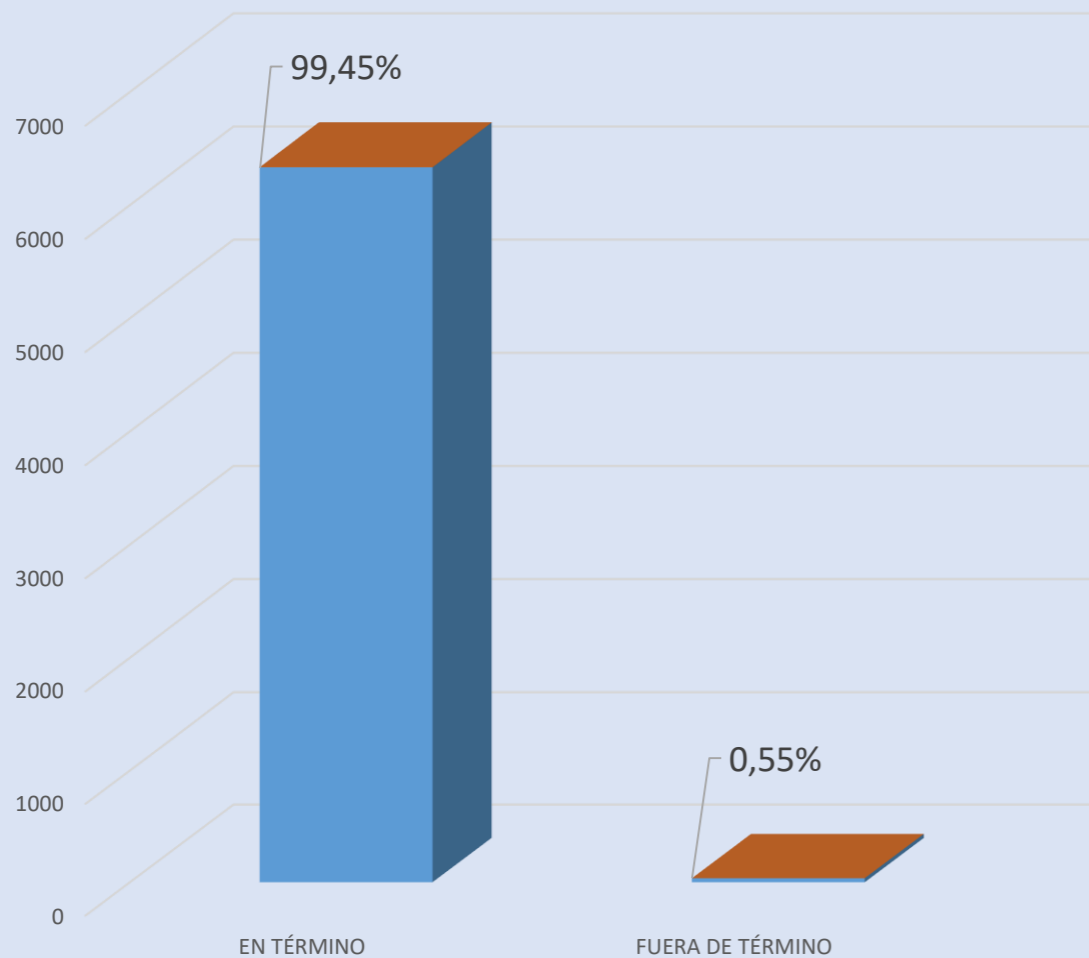
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL

El canal telefónico recibió 75% del total de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias ingresadas a la entidad.



CANALES	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	4779	75,05%
ESCRITO	815	12,80%
VIRTUAL	548	8,61%
PRESENCIAL	226	3,55%
Total general	6368	100,00%

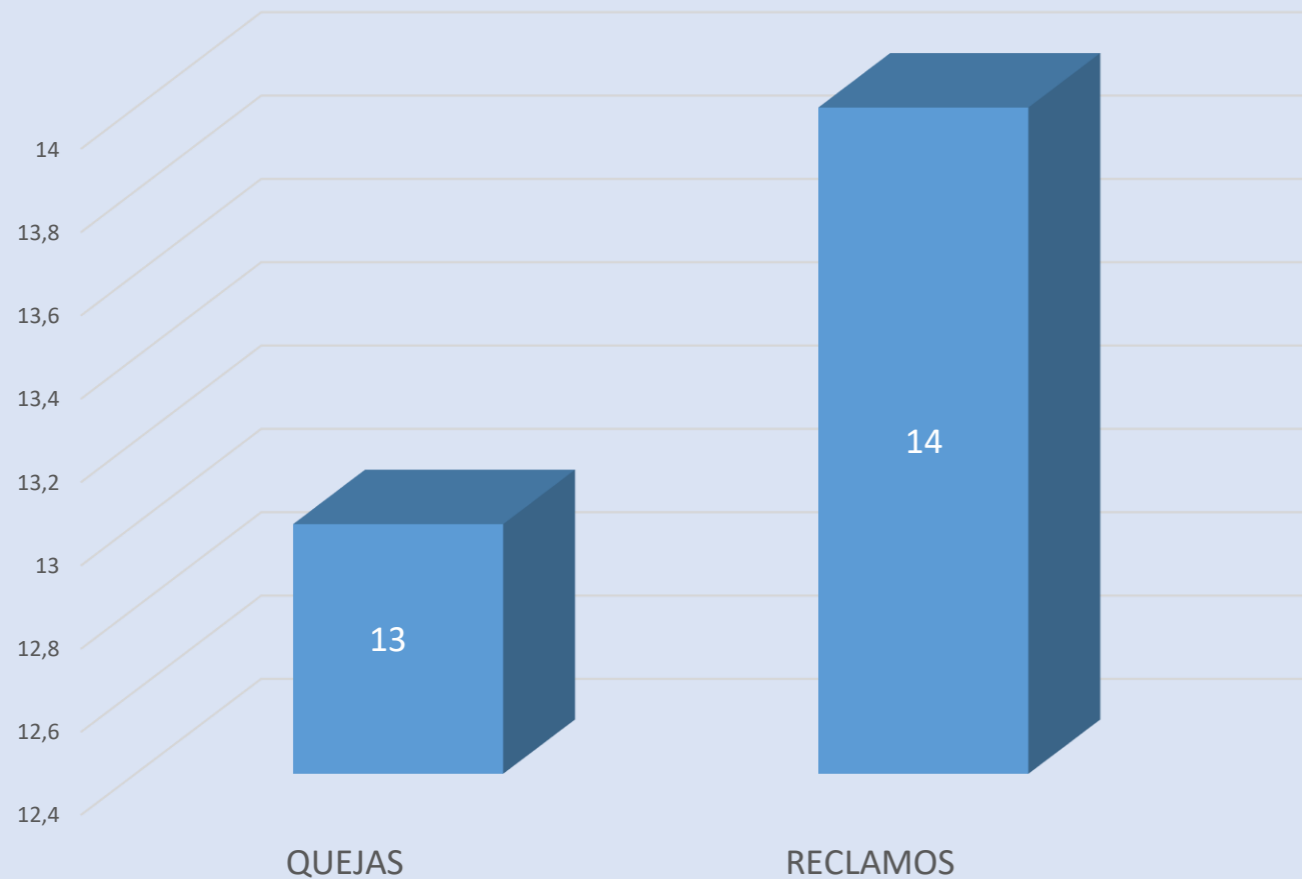
# OPORTUNIDAD EN TRÁMITE



De las 6368 PQRs-D recibidas en la Entidad, 99.45% fueron respondidas oportunamente y 0.55% se respondieron de manera extemporánea.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	6333	99,45%
FUERA DE TÉRMINO	35	0,55%
Total general	6368	100,00%

# QUEJAS Y RECLAMOS



De las 6368 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la ARN, 13 corresponden a quejas y 14 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
QUEJAS	13
RECLAMOS	14
Total general	27

# QUEJAS Y RECLAMOS POR TIPOLOGÍA

<b>QUEJAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Público de la ARN	6
Inconformidad por negligencia de Servidor Público de la ARN	5
Inconformidad por trato brindado por externos	2
Total	13

<b>RECLAMOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	7
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	6
Reclamo por inconvenientes para acceder al programa de reintegración / reincorporación	1
Total	14

# RECOMENDACIONES O CONCLUSIONES

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN, consciente de la necesidad de fortalecer permanentemente los procesos de atención al ciudadano, implementa una serie de estrategias como las encuestas de percepción y encuestas de satisfacción buscando obtener la retroalimentación de nuestros peticionarios.

Así mismo, se ponen en práctica mecanismos con el fin de minimizar los riesgos de incumplimiento en la oportunidad de las respuestas procurando la mejora del servicio prestado, y haciendo énfasis en la importancia de dar aplicación permanentes a los cuatro criterios establecidos en aras de garantizar el derecho de petición: oportunidad, respuesta de fondo, pertinencia y aplicación de los conceptos de lenguaje claro.





**El futuro  
es de todos**

**ARN**

Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**