



La paz con
legalidad
es de todos

ARN

Agencia para la Reincorporación
y la Normalización

INFORME DE PQRS-D SEMESTRE I - 2020

Contenido

1. Objetivo

2. Alcance

3. Estadísticas Semestre Evaluado

4. Comparativo Semestre Evaluado

01. Objetivo

OBJETIVO

Presentar las estadísticas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los grupos de valor e interés a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Agencia con el objetivo de conocer la oportunidad en la respuesta que permitan el mejoramiento de la gestión de los PQRSD.

02. Alcance

ALCANCE

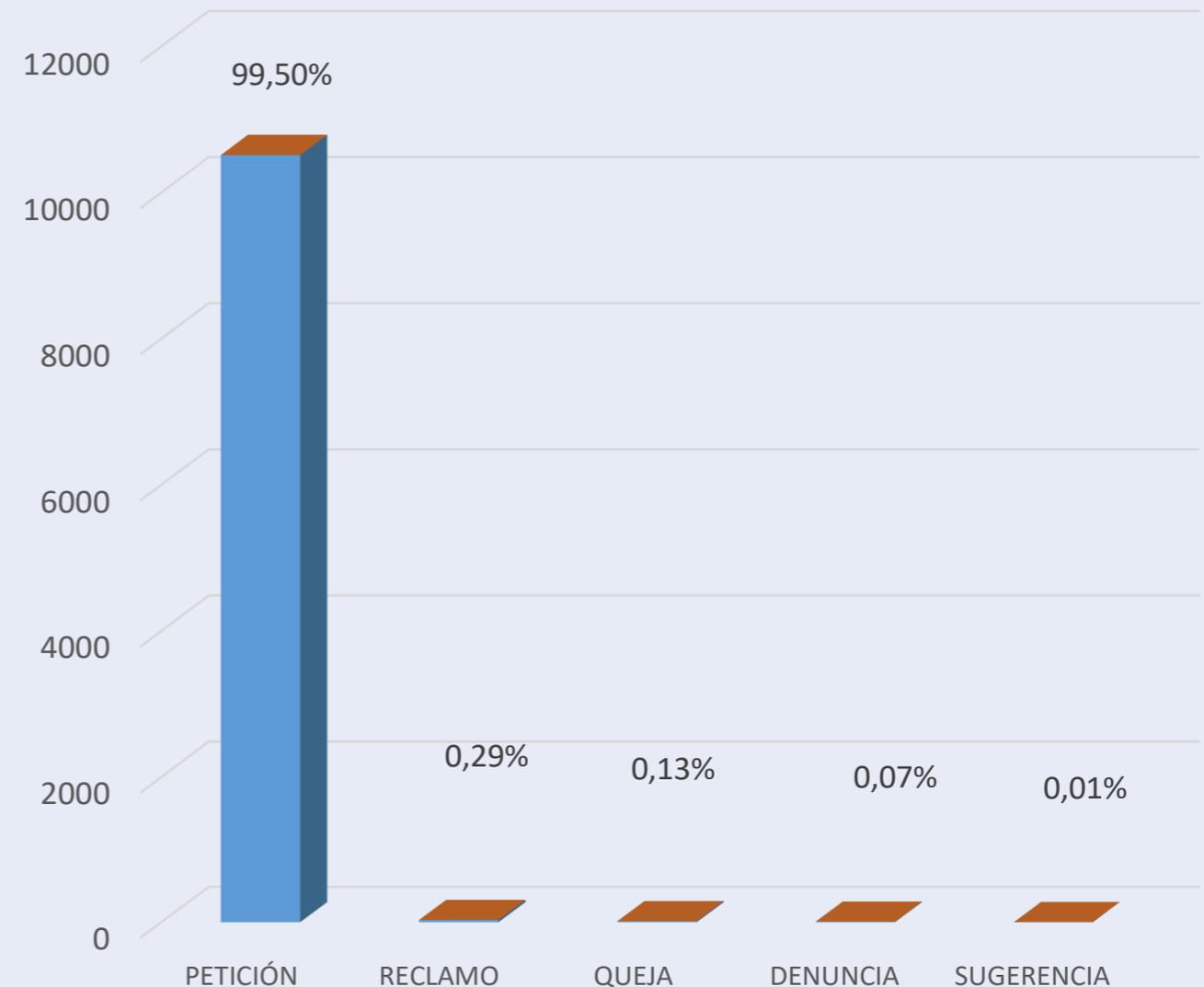
El actual informe corresponde al primer semestre de 2020, periodo comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 30 de junio de 2020.

03. Estadísticas semestre evaluado

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RADICADAS

En el primer semestre de 2020, ingresaron 10565 PQRSD, discriminadas así: el 99,50% corresponde al asunto PETICIÓN, el 0,29% corresponde a RECLAMOS, el 0,13% corresponden a QUEJAS, el 0,07% corresponde a comunicaciones tipificadas como DENUNCIAS y el 0,01% restante corresponde a SUGERENCIA.

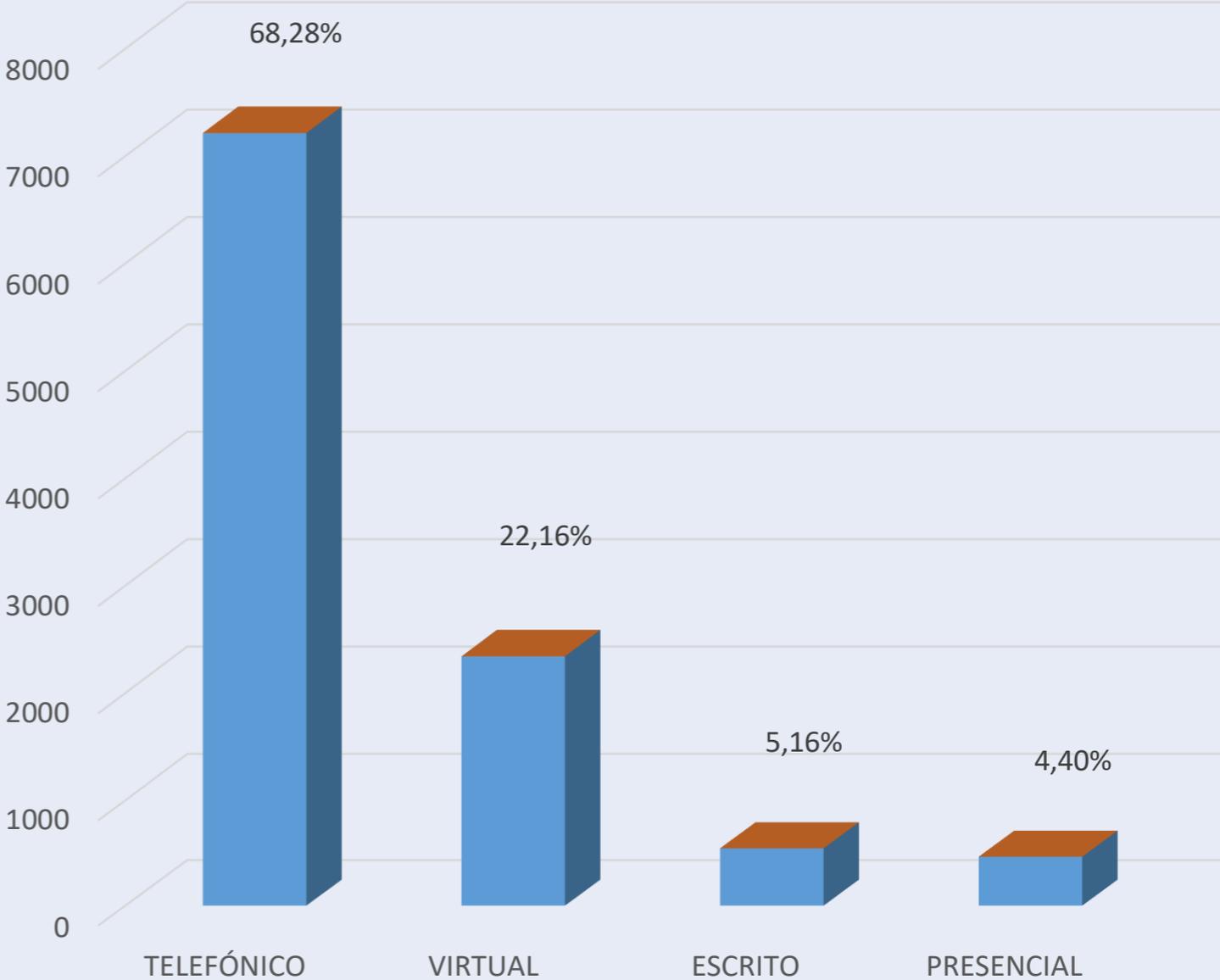
TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	10512	99,50%
RECLAMO	31	0,29%
QUEJA	14	0,13%
DENUNCIA	7	0,07%
SUGERENCIA	1	0,01%
Total general	10565	100,00%



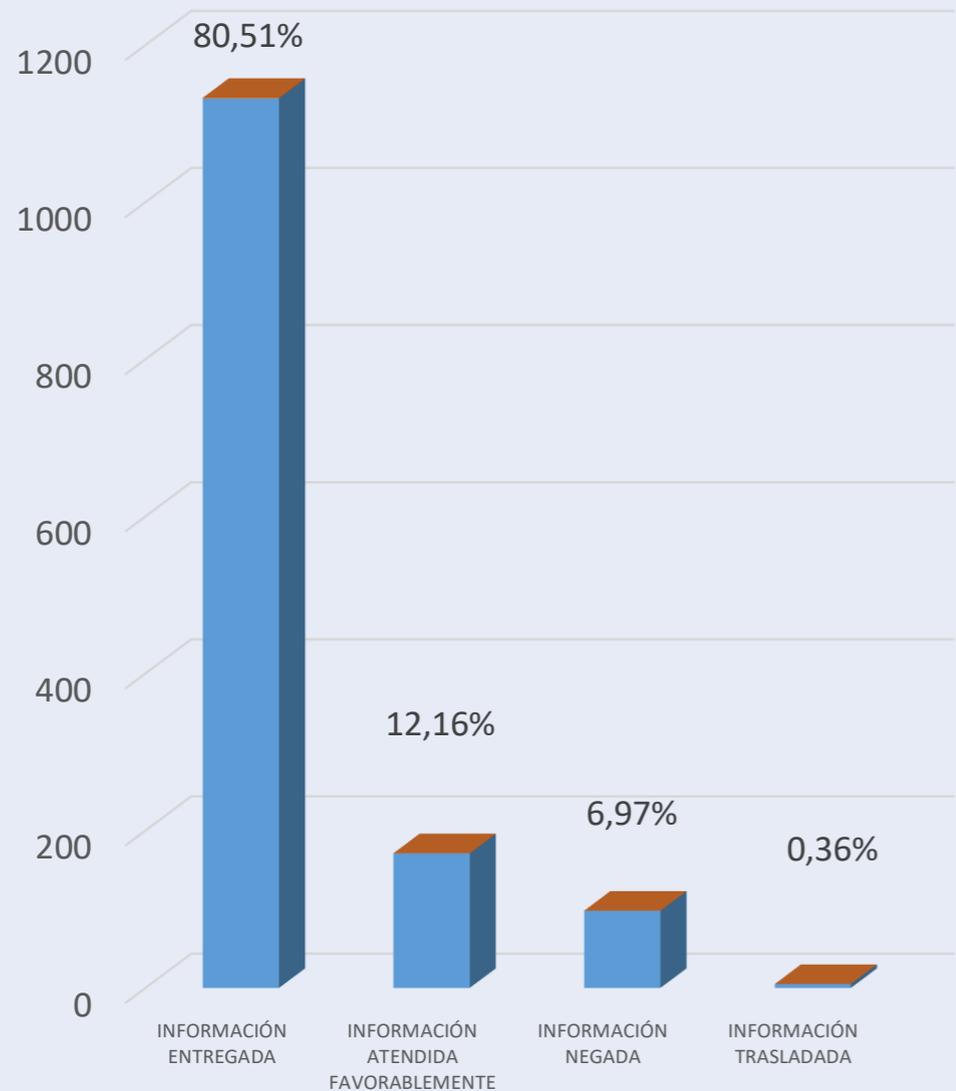
PQRSD RECIBIDAS POR CANAL

El canal de recepción de PQRSD más utilizado por los grupos de valor e interés de la ARN es el telefónico con un 68,28% durante el primer semestre de 2020, seguido del canal virtual con un 22,16% , el escrito con 5,16% y por último el canal presencial con un 4,40%.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	7214	68,28%
VIRTUAL	2341	22,16%
ESCRITO	545	5,16%
PRESENCIAL	465	4,40%
Total general	10565	100,00%



PETICIONES DE INFORMACIÓN



La Agencia para la Reincorporación y la Normalización gestionó 1132 peticiones con entrega de información; adicionalmente se observa que, de las peticiones de información efectuadas, 98 fueron negadas, mientras que cinco fueron trasladadas por competencia. 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

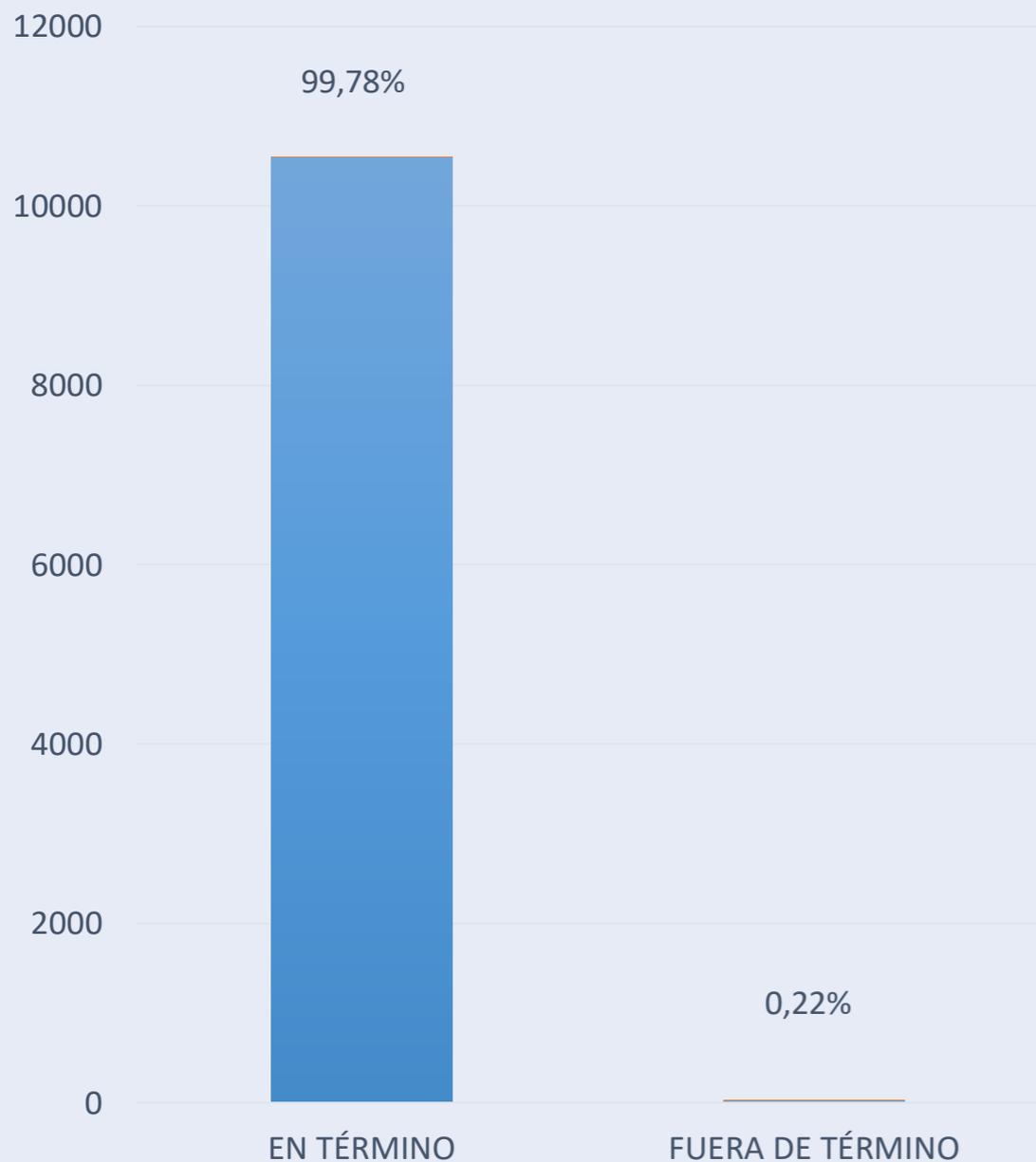
RESULTADO DE GESTIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ENTREGADA	1132	80,51%
INFORMACIÓN ATENDIDA FAVORABLEMENTE	171	12,16%
INFORMACIÓN NEGADA	98	6,97%
INFORMACIÓN TRASLADADA	5	0,36%

PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA – POBLACIÓN OBJETO

PQRSD POR TEMA	CANTIDAD
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	4609
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	1443
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	435
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	68
Participante interesado en vincularse al proceso	66
Asesoría Jurídica	65
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	58
Asesoría Psicosocial para familia ó Participante	51
Reprogramaciones de Apoyo Económico	51
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	50
Información sobre la Ley 1424	49
Conocer Estado de Mi Proyecto	49
Información sobre Beneficio de la ARN al Desvinculado ó Participante	42
Orientación en temas de seguridad o riesgo	36
Información sobre Fechas y lugares de talleres	36
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	32
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	23
Información sobre que hacer en caso de Perdida o Bloqueo de Tarjeta debito	21
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	20
Información sobre el proceso de Traslados	18
Información sobre cupo de salud para participante ó núcleo familiar	15
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	12
Atención por parte de un superior del asistente de atención	12
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	11
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	10
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	10
Información sobre solicitudes especiales de salud	9
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	7
Información sobre traslado EPS o IPS	7
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge ó compañero permanente	7
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	6
Información sobre cupo educativo para participante	6

PQRSD POR TEMA	CANTIDAD
No desembolso	5
Radicación de documentos para estudio de un caso excepcional	5
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	4
Información sobre Generación de ingresos - Empleabilidad (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	4
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	4
Información sobre acceso a vivienda	4
Información sobre como solicitar copia del CODA	3
Solicitud copia del CODA	3
Información sobre radicación de documentos por incapacidades ó Calamidad doméstica	3
Asesoría a participante o familiar en educación	3
Cupo educativo para participante	2
Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	2
Solicitud de cambio de profesional	2
Desembolso incompleto	2
Asesoría en Educación Superior	2
Información a participante- familia o comunidad sobre trámite a seguir por queja sobre participante	2
Radicación de Documentos para actualización de Máximo Nivel Académico	1
Generación de carta para apertura de cuenta de ahorros	1
Información sobre certificaciones de Formación para el Trabajo	1
Ayuda profesional para participante- con problemas de farmacodependencia ó psiquiátricos	1
Asesoría para la radicación de un Proyecto	1
Asesoría General en Salud	1
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	1
Verificación en Planillas de asistencia de Formación para el Trabajo	1
Información General de Servicio Social	1
Información sobre Rectificación de identificación (CODA - OACP)	1
Información para personas que desean desmovilizarse	1
Por presunta irregularidad en la gestión de la entidad	1
Radicación de Certificado de Educación ó Rectificación de Planilla de Asistencia	1
Inconformidad por trato de atención brindada por empresa de convenio	1
Información sobre trámite para Retiro Voluntario	1

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA A LA PQRSD



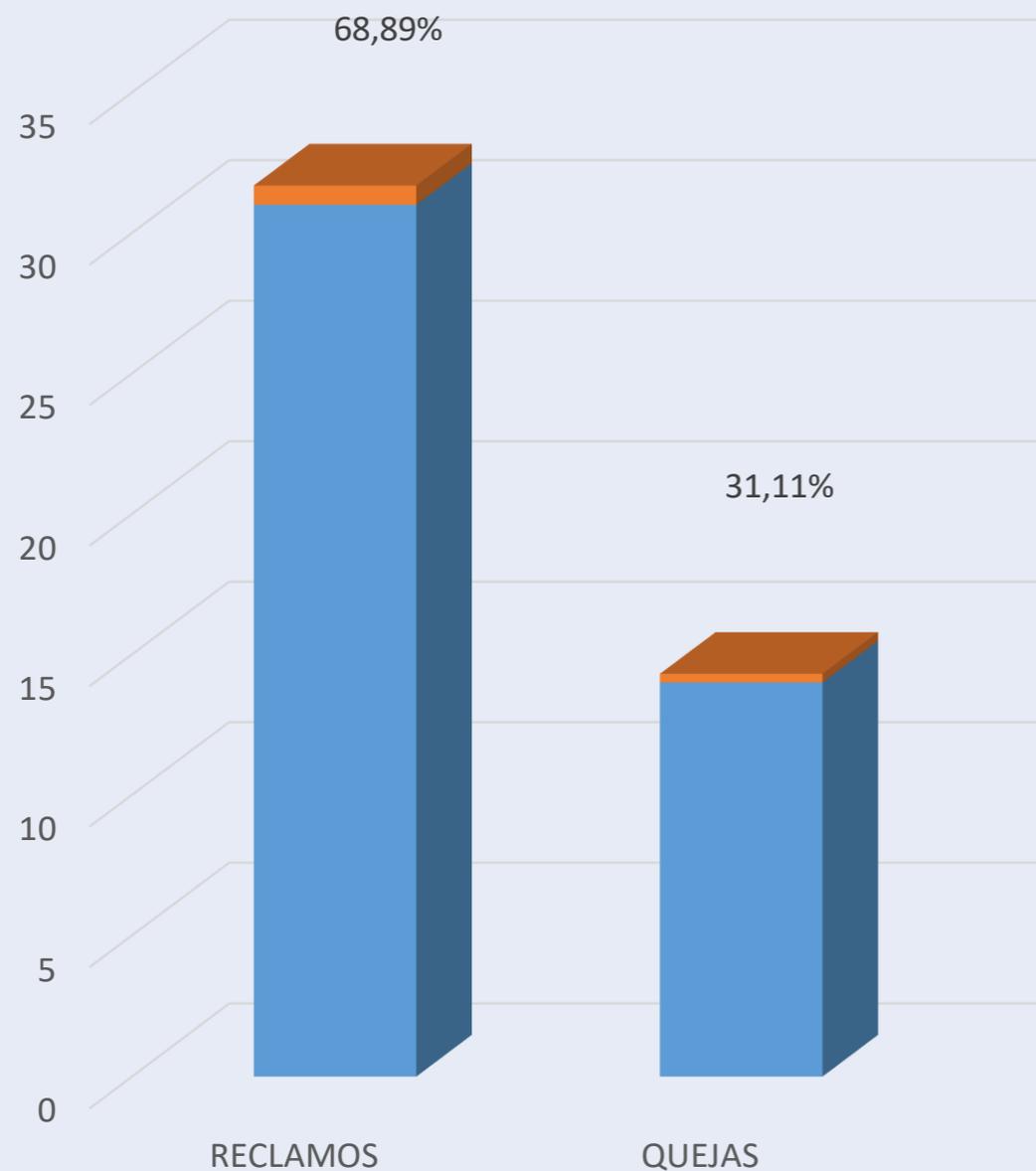
De las 10565 PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer semestre de 2020, 99,78% fueron gestionadas oportunamente mientras que 0,22% tuvieron una gestión extemporánea en la plataforma SIGOB.

Es importante señalar que las 23 PQRSD gestionadas extemporáneamente corresponden al primer trimestre del año 2020 ya que en el segundo trimestre se tuvo un porcentaje de oportunidad de **100%** como resultado de las acciones ejecutadas por las diferentes dependencias de la ARN para alcanzar la meta fijada del 100% de oportunidad de la respuesta.

Dentro de los retos que se observan para dependencias del Nivel Central y grupos territoriales está mejorar en el manejo de las plataformas de la Entidad a través de las cuales se gestionan PQRSD, principalmente SIGOB, aprovechando las funcionalidades que brinde la plataforma en la gestión de comunicaciones.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	10542	99,78%
FUERA DE TÉRMINO	23	0,22%

QUEJAS Y RECLAMOS RADICADOS



De las 10565 PQRs-D recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el primer semestre de 2020, 14 corresponden a quejas y 31 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECLAMOS	31	68,89%
QUEJAS	14	31,11%
Total general	45	100,00%

TIPOS DE QUEJAS Y RECLAMOS

RECLAMOS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	10
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	8
No desembolso	5
Inconformidad por procedimiento de terceros	3
Desembolso incompleto	2
Inconformidad por procedimiento	2
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador/Facilitador	1

QUEJAS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	10
Inconformidad por negligencia de Servidor Público o Contratista de la ARN	3
Inconformidad por trato de atención brindada por empresa de convenio	1

Sugerencias: EXT20-001813

“Como un aporte al proceso de paz: ojalá que las personas acogidas al proceso de paz que tengan los 60 años cumplidos tengan derecho a una sustitución pensional. Con afectuoso y respetuoso saludo a las personas que nos representan en el gobierno colombiano, ‘FARC’ y otros.”

04. Comparativo semestre evaluado

HISTÓRICO PQRSD POR TIPOLOGÍA

Comparando el primer semestre de 2020 con el mismo periodo en 2019, se puede observar que el flujo de PQRSD se ha mantenido en un similar nivel.

Las variaciones principales se presentan en las quejas, las cuales disminuyeron un 54% para el año 2020; así mismo los documentos tipificados como denuncia se incrementaron de 3 en el primer semestre de 2019 a 7 en el mismo periodo de 2020. Los documentos tipificados como denuncia se radican en Control Interno Disciplinario, tanto en la plataforma SIR como SIGOB.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	11235	99,42%
QUEJA	30	0,27%
RECLAMO	31	0,27%
SUGERENCIA	2	0,02%
DENUNCIA	3	0,03%
Total general	11301	100,00%

2019

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	10512	99,50%
RECLAMO	31	0,29%
QUEJA	14	0,13%
DENUNCIA	7	0,07%
SUGERENCIA	1	0,01%
Total general	10565	100,00%

2020

HISTÓRICO PQRSD POR CANAL

En cuanto al comparativo en los canales mediante los cuales se interponen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ARN, para el primer semestre de 2019 respecto del mismo periodo en 2020 se tiene que el canal telefónico sigue siendo el más utilizado por la población objeto y grupos de interés para interponer PQRSD, notándose incluso un incremento en su utilización para esta época de Emergencia Social y Económica. En el mismo sentido el canal virtual incrementó su utilización casi en el doble del porcentaje del mismo periodo para 2019, desplazando al canal escrito que se ubica en una tercera posición y que se redujo a una tercera parte.

Finalmente el canal presencial se redujo en un 50%, respecto de lo cual es importante tener en cuenta que la cifra de 2020 contempla los dos primeros meses del año en que aún no se decretaba la Emergencia Social y Económica realizándose para dichos meses la atención presencial en condiciones de normalidad.

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	7205	63,76%
ESCRITO	1686	14,92%
VIRTUAL	1506	13,33%
PRESENCIAL	904	8%
Total general	11301	100,00%

2019

CANAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
TELEFÓNICO	7214	68,28%
VIRTUAL	2341	22,16%
ESCRITO	545	5,16%
PRESENCIAL	465	4,40%
Total general	10565	100,00%

2020

HISTÓRICO PQRSD – OPORTUNIDAD EN TRÁMITE

Comparando la oportunidad de respuesta a PQRSD del primer semestre de 2019 y el mismo periodo de 2020 se observa que la ARN mejoró en la oportunidad de respuesta, frente a lo cual se enfatiza que el porcentaje de oportunidad para el segundo trimestre del año 2020 es del 100%, sin embargo en el primer trimestre del año no se alcanzó dicha meta planteada.

Es importante señalar que el 100% en la oportunidad de respuesta a PQRSD logrado en el segundo trimestre de 2020 es resultado de diversas acciones que se están llevando a cabo en la entidad desde Marzo de 2020 como la 'Transversalización del riesgo de vencimiento de PQRSD' en todas las dependencias y grupos territoriales de la entidad, así como los planes de mejora referentes a PQRSD.

Para continuar con este porcentaje sin embargo se requiere que los servidores de la entidad se familiaricen aún más con las plataformas de gestión a través de las cuales se gestionan PQRSD como SIGOB, permitiendo optimizar los procedimientos y hacer un mejor aprovechamiento de las mismas.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	11234	99,41%
FUERA DE TÉRMINO	67	0,59%

2019

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	10542	99,78%
FUERA DE TÉRMINO	23	0,22%

2020