



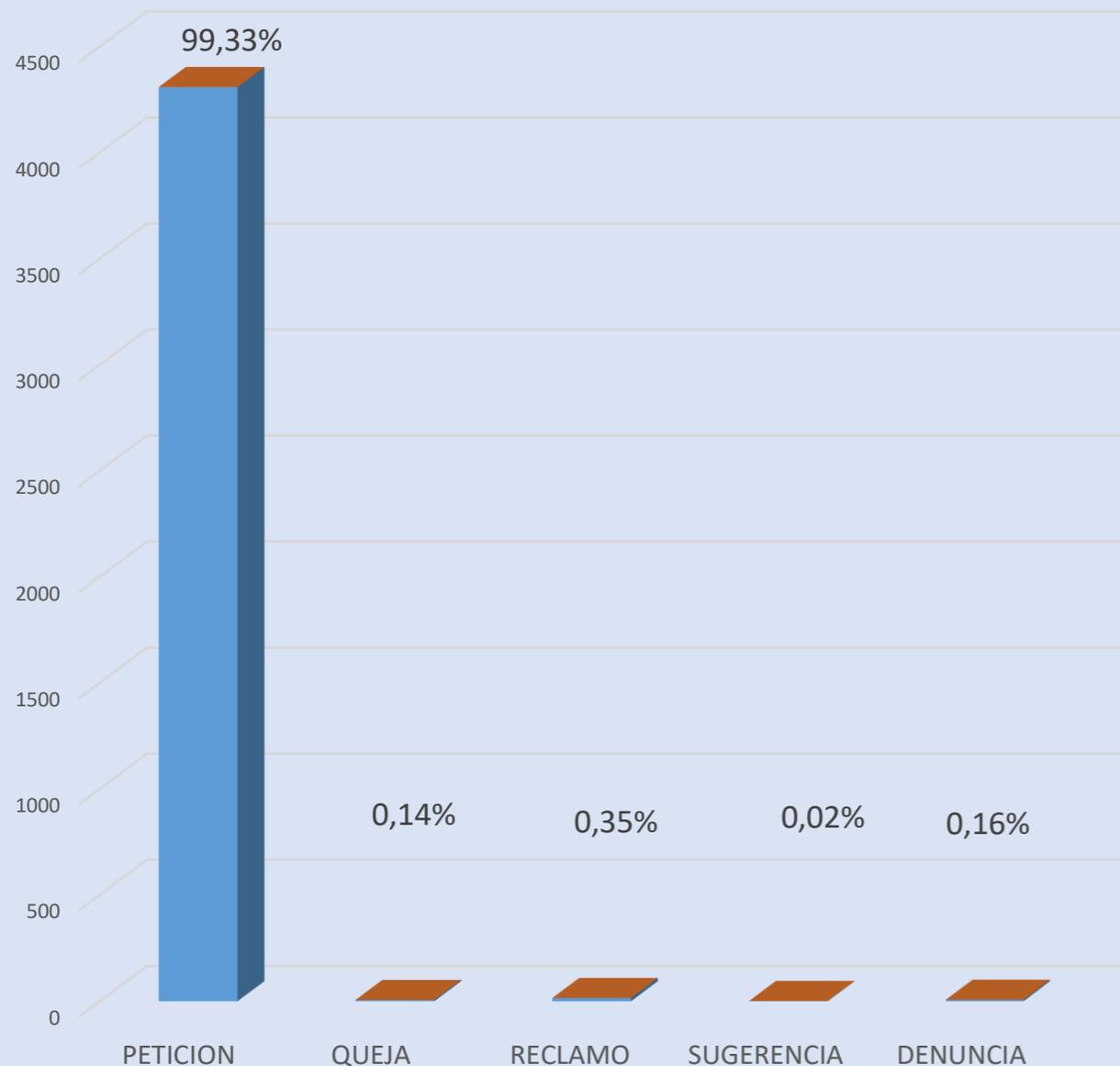
La paz con  
legalidad  
es de todos

ARN

Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD PRIMER TRIMESTRE 2020

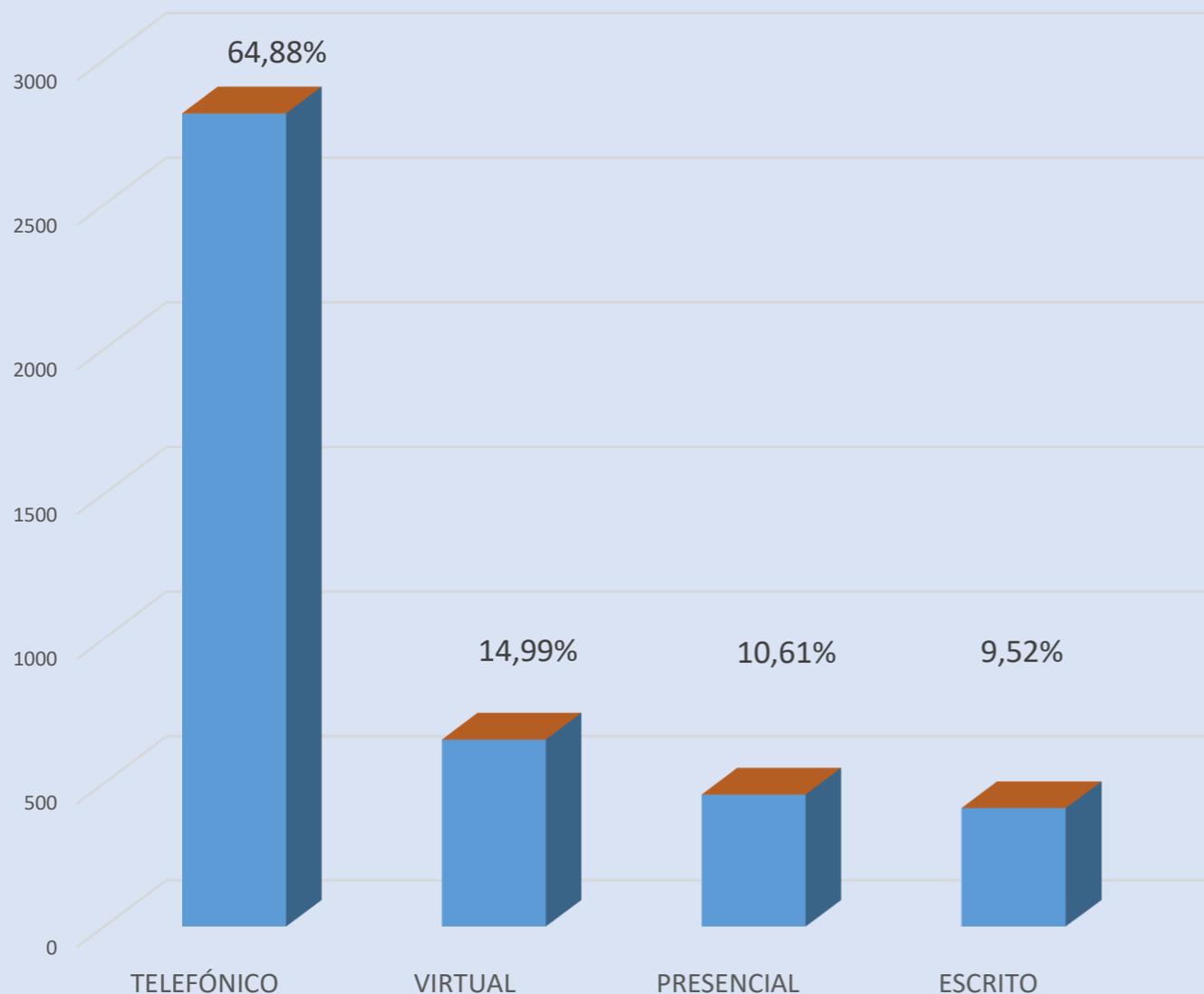
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS-D)



Durante el primer trimestre de 2020 ingresaron a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización 4308 peticiones, 6 quejas, 15 reclamos, 1 sugerencia y 7 documentos tipificados como denuncia.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	4308	99,33%
QUEJA	6	0,14%
RECLAMO	15	0,35%
SUGERENCIA	1	0,02%
DENUNCIA	7	0,16%
Total general	4337	100,00%

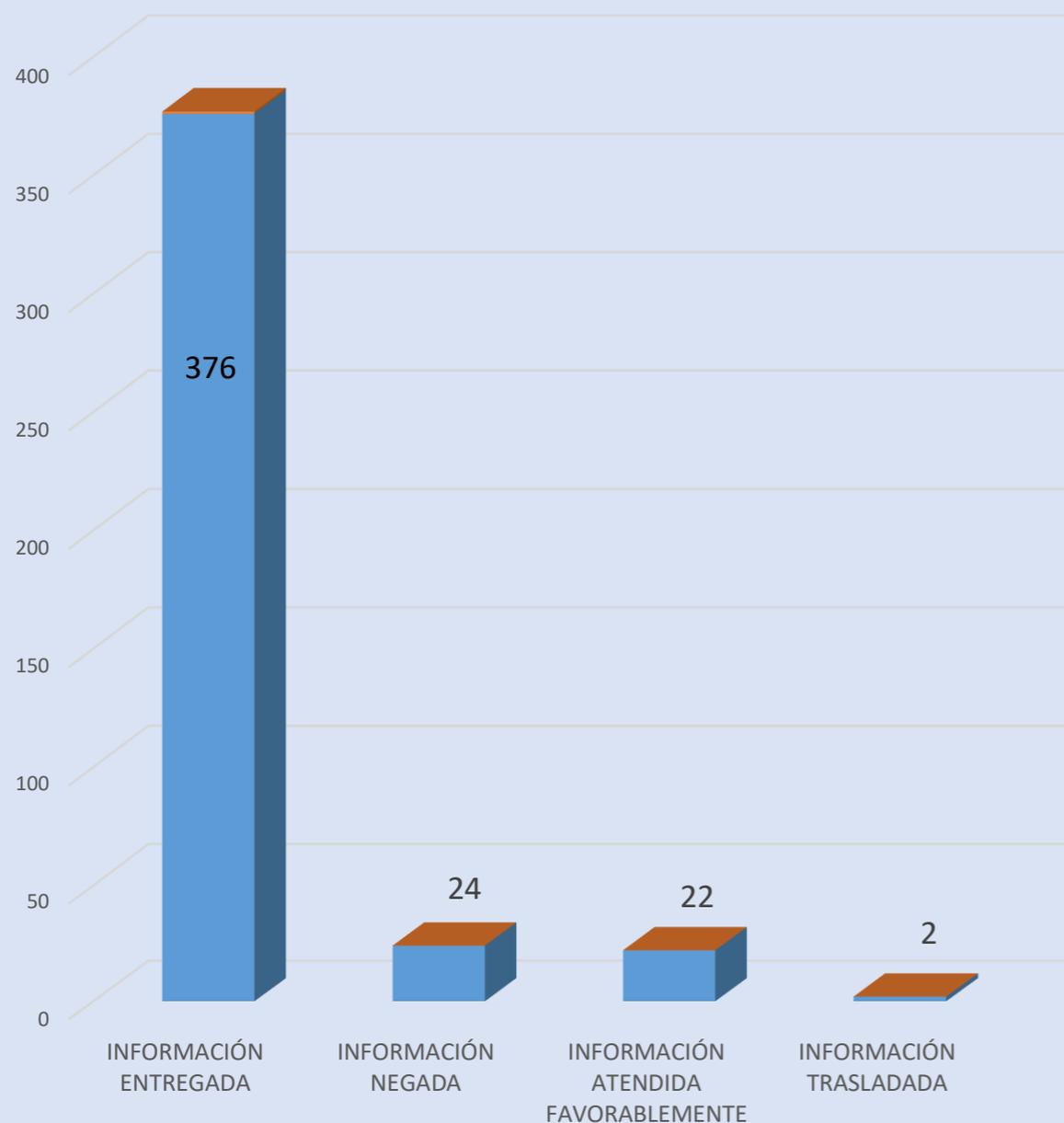
# PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS POR CANAL



El canal telefónico recibió durante el primer trimestre de 2020 64,88% 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	2814	64,88%
VIRTUAL	650	14,99%
PRESENCIAL	460	10,61%
ESCRITO	413	9,52%
Total general	4337	100,00%

# PETICIONES DE INFORMACIÓN



La Agencia para la Reincorporación y la Normalización gestionó 376 peticiones con entrega de información; adicionalmente se observa que, de las peticiones de información efectuadas, 24 fueron negadas, mientras que dos 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

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el primer trimestre de 2020 empleó en promedio cuatro (04) días hábiles para dar respuesta a las peticiones de información.

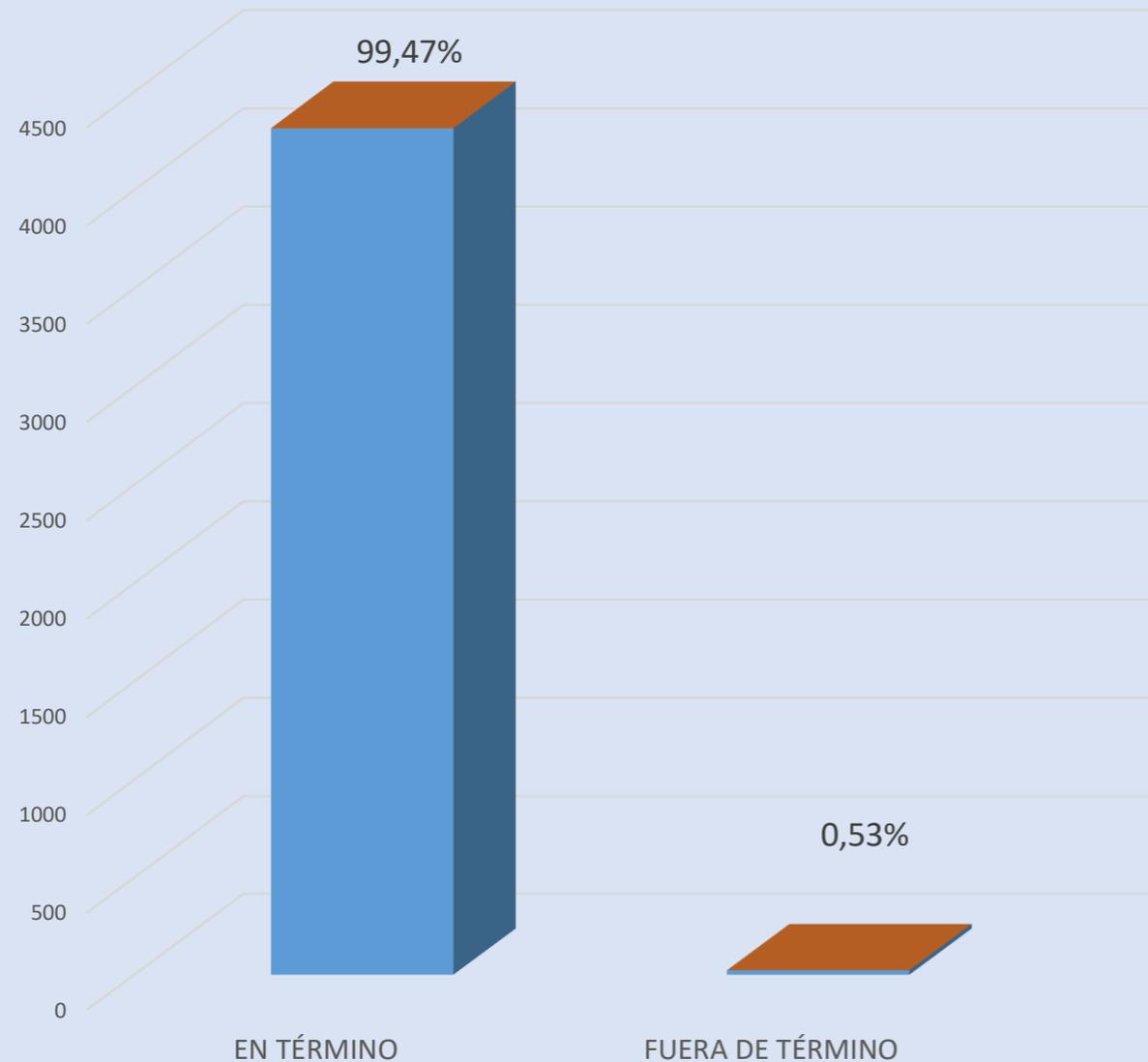
TIPOLOGÍA	CANTIDAD
INFORMACIÓN ENTREGADA	376
INFORMACIÓN NEGADA	24
INFORMACIÓN ATENDIDA FAVORABLEMENTE	22
INFORMACIÓN TRASLADADA	2

## PQRSD CLASIFICADAS POR TIPOLOGÍA – POBLACIÓN OBJETO

PQRSD POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Información sobre Desembolso mes en curso o meses anteriores	1828
Información sobre Ruta de reintegración para el interesado	390
Información sobre Generación de ingresos - Proyecto productivo (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	301
Información sobre el acceso al estímulo económico para un Plan de Negocio	44
Asesoría Jurídica	43
Asesoría Psicosocial para familia ó Participante	41
Información sobre la Ley 1424	36
Conocer Estado de Mi Proyecto	31
Información para Familia y Participantes privados de la libertad	30
Participante interesado en vincularse al proceso	23
Reprogramaciones de Apoyo Económico	21
Información sobre otros temas que no tiene que ver con el proceso de reintegración	18
Información sobre el proceso de Traslados	16
Información sobre Fechas y lugares de talleres	16
Verificación en Planillas de asistencia Psicosocial	16
Orientación en temas de seguridad o riesgo	13
Consulta sobre antecedentes Jurídicos	9
Información sobre apertura de cuenta de ahorros	9
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	6
Información sobre Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	6
Información sobre que hacer en caso de Perdida o Bloqueo de Tarjeta debito	6
Información sobre cupo de salud para participante ó núcleo familiar	5
Información sobre cupo educativo para participante	5
Inconformidad por trato de atención brindada por Servidor Publico de la ARN	4
Información sobre Cursos de Formación para el trabajo para participante, cónyuge ó compañero permanente	4
Información sobre el Acuerdo de Contribución a la Verdad	4
Información sobre traslado EPS o IPS	4
Verificación en Planillas de asistencia de Formación Académica	4
Asesoría a participante o familiar en educación	3
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	3

PQRSD POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Información sobre Generación de ingresos - Empleabilidad (Condiciones de Ingreso- Permanencia y Salida)	3
Información sobre radicación de documentos por incapacidades ó Calamidad doméstica	3
Información sobre solicitudes especiales de salud	3
Atención por parte de un superior del asistente de atención	2
Información sobre acceso a vivienda	2
Información sobre trámite para solicitud de libreta militar por primera vez o duplicado de la misma	2
No desembolso	2
Orientación para recibir el beneficio de inserción económica	2
Radicación de documentos para estudio de un caso excepcional	2
Asesoría en Educación Superior	1
Ayuda profesional para participante- con problemas de farmacodependencia ó psiquiátricos	1
Beneficio jurídico preclusión o cesación de procedimiento	1
Cupo educativo para participante	1
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador	1
Información a participante- familia o comunidad sobre trámite a seguir por queja sobre participante	1
Información para personas que desean desmovilizarse	1
Información sobre Beneficio de la ARN al Desvinculado ó Participante	1
Información sobre certificaciones de Formación para el Trabajo	1
Información sobre Rectificación de identificación (CODA - OACP)	1
Información sobre trámite para Retiro Voluntario	1
Por presunta irregularidad en la gestión de la entidad	1
Radicación de Documentos para actualización de Máximo Nivel Académico	1
Solicitud de cambio de profesional	1

# OPORTUNIDAD EN TRÁMITE

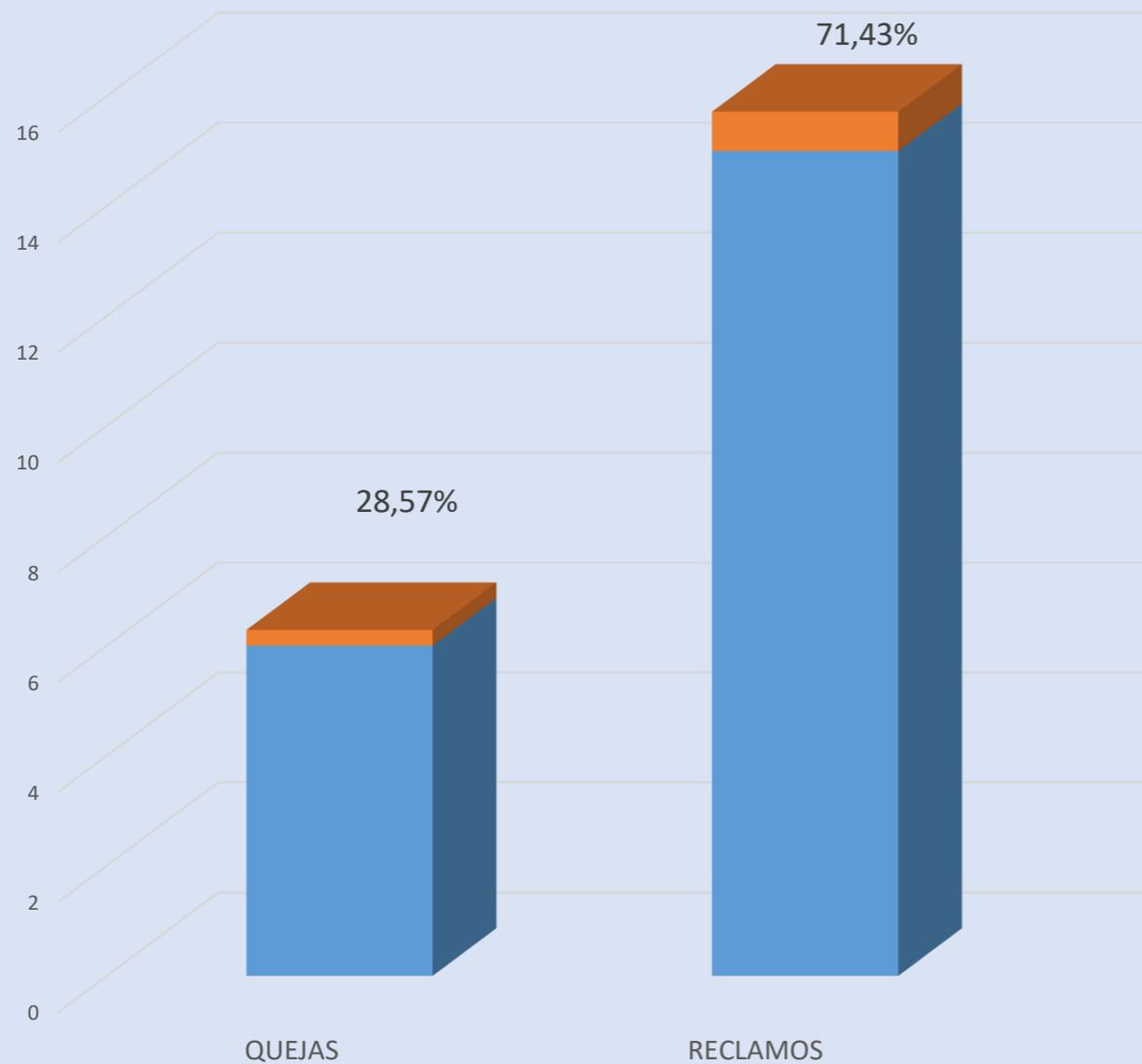


De las 4337 PQRSD recibidas en la Entidad durante el primer trimestre de 2020, 99,47% fueron respondidas oportunamente mientras que 0,53% tuvieron una gestión extemporánea.

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización propende permanentemente por acciones que redunden en el cumplimiento de la oportunidad de la gestión y trámite de PQRSD.

OPORTUNIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
EN TÉRMINO	4314	99,47%
FUERA DE TÉRMINO	23	0,53%
Total general	4337	100,00%

# QUEJAS Y RECLAMOS



De las 4337 PQRS-D recibidas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización durante el primer trimestre de 2020, 6 corresponden a quejas y 15 a reclamos.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	6	28,57%
RECLAMOS	15	71,43%
Total general	21	100,00%

## QUEJAS Y RECLAMOS CLASIFICADOS POR TIPOLOGÍA

RECLAMOS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad con respuesta dada a PQRS-D	6
Inconformidad por falta de oferta de servicios ARN	3
Inconformidad por procedimiento de terceros	3
No desembolso	2
Dificultades de comunicación entre participante y Profesional Reintegrador/Facilitador	1

QUEJAS POR TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Inconformidad por trato de atención brindada por Empleado Público o Contratista de la ARN	4
Inconformidad por negligencia de Empleado Público o Contratista de la ARN	2



**La paz con  
legalidad  
es de todos**

**ARN**

Agencia para la Reincorporación  
y la Normalización

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN**