



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN - ARN

**MANUAL DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS-D**

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2018

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES.....	7
5. CONTENIDO Y DESARROLLO	12
5.1. GESTIÓN DE PQRS-D.....	13
6. TRASLADO DE PQRS-D POR FALTA COMPETENCIA DE LA ARN.....	22
7. RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS-D	23
7.1. RESPUESTA A PQRS-D.....	24
7.2. CIERRE DE LAS PQRS-D.....	24
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D.....	25
8.1. INFORMES PERIÓDICOS DE SEGUIMIENTO A PQRS-D	27
9. INFOGRAFÍA PQRS-D.....	30

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el trámite, seguimiento, control, respuesta y cierre de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS-D, presentadas por la ciudadanía ante la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN.

2. ALCANCE

El presente documento aplica a las actividades que van desde la recepción de las PQRS-D hasta el cierre, seguimiento y evaluación del comportamiento de las mismas en la Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN y las directrices aquí definidas deben ser aplicadas por todos los procesos de la entidad.

3. DEFINICIONES

ARN: Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

ANÓNIMO: manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad. Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

ATENCIÓN: proceso permanente dirigido a facilitar la respuesta a los diferentes requerimientos que presentan las personas objeto de atención por parte de la ARN, y la ciudadanía en general, ante la ARN a través de los diferentes canales que tiene dispuestos la entidad y contar con atributos como: respetuosa, amable, creíble, confiable, empática, incluyente, oportuna y efectiva.

CANAL ESCRITO: es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la entidad, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita sobre un soporte físico (papel) para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.

CANAL PRESENCIAL: es un espacio físico en el que los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la ARN para realizar trámites y servicios,

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018-06-22	VERSIÓN V-5

solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

CANAL TELEFÓNICO: es un medio de telecomunicaciones que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público de la ARN y el ciudadano a través de llamada telefónica.

CANAL VIRTUAL: es un medio que permite la interacción, entre el ciudadano y el servidor público de la ARN, a través del uso de un software y un hardware adecuado para tal fin. Este canal está representado en la ARN por el sitio web, los chats y foros, redes sociales y correos electrónicos institucionales de todos los colaboradores (contratistas y funcionarios) de la ARN.

CIUDADANO: para efectos del presente documento, es la persona, que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios. En esta población se incluyen las personas objeto de atención por parte de la ARN.

CONSULTA: petición que se dirige para obtener un parecer, concepto, dictamen relacionado con la misión de la ARN o con asuntos de carácter jurídico.

CLARIDAD EN LA RESPUESTA: la respuesta debe emitirse en un lenguaje sencillo, sin confusiones ni ambigüedades y que tenga concordancia con lo solicitado en la petición. (Sentencia T-295/07, Corte Constitucional).

DERECHO DE PETICIÓN: toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se puede solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar, y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

“(…) El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado o de una persona mayor

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación”. (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

DENUNCIA: “es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).

GT/PA: sigla utilizada en el presente documento para referirse a las sedes regionales de la Agencia (grupo territorial y/o punto de atención).

DERECHO DE HABEAS DATA: es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.

MENSAJE DE DATOS: es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pueden ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI por su sigla en inglés), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax. (Artículo 2, literal a) de la Ley 527 de 1999).

OPORTUNIDAD: corresponde al tiempo de respuesta en los términos de ley que tiene la entidad para resolver las PQRS-D. “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto” (Artículo 14 Ley 1437 de 2011).

PETICIÓN: toda solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés general o particular, tal como está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.

QUEJA: “es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21).

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

RECLAMO: “es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud” (Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.

RESOLVER DE FONDO: la respuesta debe darse sobre el asunto propio que motivo la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, de manera completa, detallada y congruente, con respecto a todos y cada uno de los asuntos solicitados por el peticionario, es decir sin evasivas o que no guarden relación con el tema planteado. Esto independiente de que el sentido de la respuesta sea favorable o no a lo solicitado. (Sentencia T-667/11).

SERVICIO: actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente relacionada con la Política Nacional de Reintegración y con el Programa de Reincorporación, los cuales coordina, gestiona y/o entrega la ARN para la población desmovilizada y su grupo familiar.

SEVERIDAD: exactitud y rigor en el cumplimiento de una ley, una norma o una regla.

SIGER: Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración, con un software administrador en el cual se registra el producto o servicio no conforme y su tratamiento en relación con los reclamos presentados por las personas en proceso de reintegración.

SIGOB: esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Gobernabilidad’. La entidad utiliza el módulo de gestión documental utilizado para el trámite de correspondencia.

SIR: esta sigla significa ‘Sistema de Información para la Reintegración’, es la herramienta que captura, procesa y permite obtener las cifras estadísticas de la Reintegración y Reincorporación.

SUGERENCIA: “es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad” (Secretaría de transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Pág. 21.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

TRAZABILIDAD: es la capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto, producto o servicio, en este caso de una PQRS-D dentro de la entidad.

VENTANILLA ÚNICA: es una sola instancia u organismo en el que se agrupa la recepción de las PQRS-D que un ciudadano puede interponer ante la Administración Pública con un fin particular.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) El procedimiento para la atención de PQRS-D en la ARN, está regulado mediante lo dispuesto en las normas y directrices registradas en el Normograma del proceso de Atención al Ciudadano, en la Guía de Protocolos de Atención y en el presente manual.

Se definen los siguientes canales de atención:

- Canal escrito (buzón de sugerencias, correspondencia física).
 - Canal virtual (redes sociales, correos electrónicos, web y fax).
 - Canal presencial.
 - Canal telefónico.
- b) Todos los colaboradores de la ARN tienen la responsabilidad de gestionar las PQRS-D que reciban o que le sean asignadas, razón por la cual, deben revisar diariamente las bandejas de entrada de los diferentes sistemas de información y herramientas tecnológicas dispuestas en la entidad para la gestión de las PQRS-D (SIR, SIGOB, módulo web de PQRS-D, correos electrónicos institucionales asignados, y redes sociales). El alcance de dicha revisión depende del rol que tiene cada colaborador y las responsabilidades asignadas dentro de sus dependencias, en relación con la gestión PQRS-D. En este sentido, es preciso tener en cuenta que independientemente de que el colaborador tenga un rol o responsabilidad frente a las PQRS-D, cualquiera de los servidores de la ARN que reciba una PQRS-D en su correo electrónico institucional tiene la obligación de tramitarla de acuerdo con lo establecido en este manual.
- c) Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRS-D de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 básicamente son los siguientes:

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

- Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
 - Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, solicitudes de información, entrega de certificaciones y responder requerimientos de autoridades.
 - Es preciso indicar que, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, “si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no puede negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.
 - Treinta (30) días para contestar consultas.
 - Atención prioritaria: la ARN atiende prioritariamente la peticiones, adoptando medidas de urgencia o concediendo trámite preferencial en los eventos en que se solicite el reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o integridad del destinatario de la medida solicitada, o cuando la petición la realice un periodista en ejercicio de su actividad.
- d)** Se debe tener en cuenta que los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRS-D, se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de éstos en la entidad. Asimismo, es importante resaltar que el horario ordinario de correspondencia y atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., razón por la cual las PQRS-D que sean registradas por fuera de este horario, quedan radicadas al siguiente día hábil, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil a la radicación.
- e)** Los ciudadanos pueden registrar las PQRS-D a través de cualquiera de los canales descritos en este manual, en los grupos territoriales o puntos de atención o en el punto de correspondencia del Grupo de Gestión Documental en la sede central de la ARN.
- f)** En la gestión de PQRS-D, se desarrollan las siguientes actividades con sus respectivos responsables:

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

- El técnico de archivo, en los grupos territoriales y puntos de atención, realiza la recepción y radicación de PQRS-D. En la sede central de la entidad, esta actividad le corresponde a la ventanilla única de recepción de correspondencia.
- El asistente de atención, en los grupos territoriales y puntos de atención, es el encargado de gestionar, tramitar y registrar las respuestas de las PQRS-D. En la sede central de la ARN, es el colaborador designado como enlace de cada dependencia.
- En grupos territoriales y puntos de atención el responsable de dar respuesta a las PQRS-D de acuerdo a su complejidad o especificidad puede ser el profesional reintegrador, abogado, o coordinador. Y para la sede central es el profesional que designe el jefe, Asesor o coordinador del área.
- En los casos en que la respuesta corresponda a una solicitud de información reservada y/o restringida, la entidad debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Artículo 12 y 14 de la Resolución interna No.1893 de 2015.

Es importante tener la claridad que aunque existan colaboradores designados para gestionar las PQRS-D, la responsabilidad de la trazabilidad y el seguimiento a los casos en cada grupo territorial, punto de atención recae sobre el coordinador; y en la sede central, sobre los jefes o cabezas de área. Si el caso no es de competencia del GT/PA o dependencia de la sede central, el responsable de las PQRS-D, como mínimo debe tener claridad a cuál GT/PA o área de la sede central se le debe dar traslado.

- g)** En caso de recibir una PQRS-D que se encuentre incompleta y no se comprenda su finalidad u objeto, se debe devolver al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la recepción de la misma, y el peticionario a su vez cuenta con un plazo máximo de un (1) mes para que la complete o aporte la documentación necesaria. En caso de no corregirse o aclararse, se archiva el requerimiento mediante acto administrativo motivado, y se notifica al peticionario. Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
- h)** Cuando se reciba una denuncia por cualquiera de los canales establecidos anteriormente, quien la reciba debe remitirla a más tardar al siguiente día hábil

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

al Grupo de Atención al Ciudadano para garantizar su radicación y para temas estadísticos. Este grupo, da traslado a Control Interno Disciplinario, encargado de realizar el trámite que corresponda.

- i) Se pueden presentar PQRS-D en condición de anonimato, las cuales se deben remitir a la dependencia competente para que realice la gestión correspondiente, de acuerdo con la normatividad vigente.
- j) Si las PQRS-D son interpuestas por personas objeto de atención de la ARN, se debe realizar el registro en el módulo SIR 'Casos PQRS-D', de acuerdo con los parámetros establecidos en el Instructivo SIR - Módulo casos PQRS-D.
- k) Para todas las PQRS-D recibidas por cualquier canal, se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación del caso.
- l) Si la dependencia GT/PA que recibe una PQRS-D no tiene la competencia para responderla, debe devolverla inmediatamente al área que se la remitió, o en su defecto redireccionarla, a más tardar al día hábil siguiente a su recepción, a la dependencia o GT/PA competente para dar respuesta. Si pasados dos (2) días hábiles la dependencia o GT/PA sin competencia no ha realizado ninguno de estos dos procedimientos (devolverla o redireccionarla), la responsabilidad de brindar la respuesta recae sobre ésta. Así las cosas, debe solicitar al área competente los insumos necesarios para estructurar y proyectar la respuesta.

Posteriormente, debe garantizar, a través del Grupo de Gestión Documental, el trámite de entrega de la respuesta al peticionario antes del vencimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente.

Por ningún motivo una dependencia o GT/PA a la que se le haya asignado un caso, y no tuviese la competencia para responderlo, puede transferirlo o devolverlo después del segundo día hábil a su recepción. Esto para evitar el redireccionamiento de casos cuyo término de respuesta esté próximo a vencer.

Se debe tener cuenta que todos los casos PQRS-D que ingresen a la entidad por el módulo web de PQRS-D, el correo atencionacr@reincorporacion.gov.co, los correos electrónicos institucionales, las líneas telefónicas gratuitas de atención (fijo 018000-911516 y celular Claro o Movistar #516), las extensiones telefónicas de los colaboradores, las redes sociales, a través de atención

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

presencial y demás que pudiesen surgir, deben ser registrados en las plataformas destinadas para su gestión y respuesta (SIR o SIGOB).

Cuando un caso que ingrese por la web no sea de competencia del GT/PA o dependencia al cual fue asignado, éste debe ser rechazado por el mismo medio. Como estas PQRS-D también han sido tramitadas por el SIGOB, del mismo modo se debe transferir al responsable del GT/PA o área competente, con conocimiento del Grupo de Atención al Ciudadano.

- m)** Las disposiciones generales para la protección de datos personales en la entidad, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, son las siguientes:
- La ARN dará cumplimiento a la normatividad legal vigente que dicte disposiciones para la protección de datos personales.
 - La ARN realiza el tratamiento de datos personales en ejercicio propio de sus funciones legales y para el efecto no requiere la autorización previa, expresa e informada del titular. Sin embargo, cuando no corresponda a sus funciones deberá obtener la autorización por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, o también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta, a fin de constatar inequívocamente que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Asimismo, se puede obtener por medio de conductas claras e incuestionables, por parte del titular, que permitan concluir de una manera razonable que éste otorgó su consentimiento para el manejo de sus datos personales.
 - La información que se publique o divulgue por cualquier medio de Internet, de cualquier colaborador de la Agencia, que sea creado a nombre personal en redes sociales, se considera fuera del alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI y por lo tanto su confiabilidad, integridad y disponibilidad y los daños y perjuicios que pueda llegar a causar son responsabilidad de la persona que la haya publicado.
 - La ARN solicitará la autorización a los titulares de los datos personales y mantendrá las pruebas de ésta, cuando en virtud de las funciones de promoción, divulgación y capacitación, realice

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

invitaciones a charlas, conferencias o eventos que impliquen el tratamiento de Datos Personales con una finalidad diferente para la cual fueron recolectados inicialmente.

- Las principales finalidades para el tratamiento de datos personales que corresponden a la ARN en ejercicio de sus funciones legales se relacionan con:
 - Brindar información sobre los servicios que ofrece la ARN.
 - Invitar a eventos y capacitaciones, cursos o seminarios organizados por la ARN.
 - Perfilar nuestros usuarios y evaluar los servicios de la ARN.
 - Adelantar los trámites y servicios que tiene a cargo la ARN, en ejercicio de sus funciones.
 - Realizar encuestas relacionadas con la misión de la ARN.

n) Las directrices contenidas en este manual están enmarcadas en la normatividad vigente que rige para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; y se encuentran en concordancia con el Manual del Sistema de Gestión de seguridad de la información ARN.

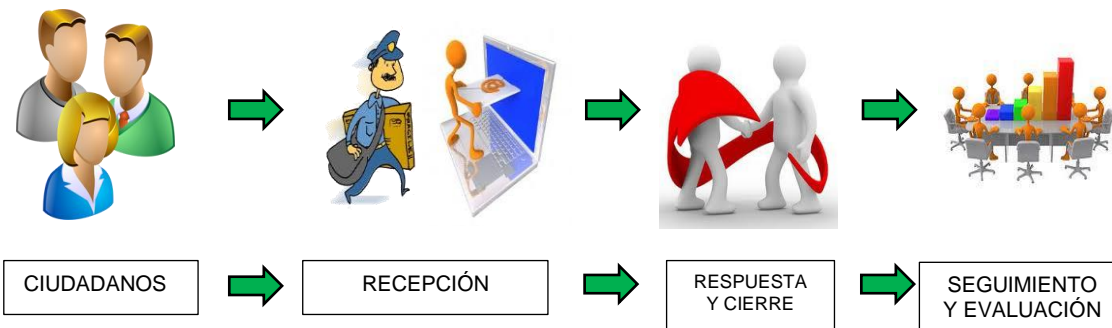
5. CONTENIDO Y DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la ARN, está estructurado en tres (3) etapas:

- Recepción de las PQRS-D.
- Respuesta y cierre de las PQRS-D.
- Seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D.

Figura N° 1. Flujo de trámite de PQRS-D.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018-06-22	VERSIÓN V-5



5.1. GESTIÓN DE PQRS-D

La gestión de las PQRS-D comprende el proceso que abarca todas las actividades desde la recepción del caso hasta la entrega de la respuesta al ciudadano así como su respectivo seguimiento y evaluación.

5.1.1. Canal escrito

La etapa de recepción de las PQRS-D, corresponde a las actividades comprendidas desde el momento en que el ciudadano interpone una PQRS-D ante la ARN, hasta el momento en que es transferida a la dependencia competente de responder.

Las PQRS-D pueden ser recibidas en la ARN por canal escrito, de dos (2) formas: sobre cerrado o abierto y buzón de sugerencias.

a) Sobre cerrado o abierto

Recepción: las PQRS-D deben ser recibidas por el colaborador designado del Grupo de Gestión Documental de la ventanilla única en la sede central o los GT/PA. Él debe abrir el sobre en presencia del peticionario y verifica si la PQRS-D está dirigida a la ARN o a un colaborador de la entidad; de no ser así, el documento debe ser devuelto, indicando que la entidad a la cual dirige la petición no es la ARN y que debe radicarla ante la entidad competente.

Si el usuario insiste en su radicación, se le debe recibir, indicando el procedimiento de traslado por competencia, que puede implicar un tiempo adicional para la respectiva respuesta por parte de la entidad competente.

Registro: el colaborador de grupo de Gestión Documental de la ventanilla única en GT/PA o en la sede central de la ARN, debe ingresar la PQRS-D en el SIGOB, especificando si se trata de una petición (petición general, solicitud de información, solicitud de documentos, requerimiento de una autoridad o entidad) queja, reclamo, sugerencia o denuncia, registrando además los siguientes datos:

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018-06-22	VERSIÓN V-5

- Nombre del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario (Números telefónicos, dirección y/o correo electrónico).
- Si la PQRS-D es anónima.
- Clasificación: (Si es una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia). Para efectos de cumplir una de las exigencias establecidas en el numeral 10.10. del Anexo 1 de la [Resolución 3564 de 2015](#) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Número de anexos.
- Número de código postal.
- Si el peticionario autoriza o no, que se le responda por correo electrónico.
- El nivel de reserva de la comunicación.
- A qué dependencia o GT/PA se traslada la PQRS-D.
- Fecha de traslado.
- Hora de traslado.

En caso de que la persona especifique ser menor de edad, a los datos personales que, en su petición informe a la entidad, se les dará el tratamiento especial de protección que establece la normatividad que rige la materia.

Si la PQRS-D contiene documentos adjuntos, el colaborador designado por el Grupo de Gestión Documental debe digitalizar estos documentos y cargarlos en el SIGOB, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la [Ley 594 de 2000](#) y el [Decreto 2609 de 2012](#), sobre "...velar por la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información de los documentos...".

Asignación: las PQRS-D registradas diariamente, deben ser remitidas a la dependencia competente para dar respuesta.

b) Buzón de opinión



	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

Recepción: este proceso se realiza diligenciando el formato de PQRS-D y/o Encuesta de Satisfacción, que debe ser depositado en los buzones ubicados en los GT/PA y la sede central de la entidad.

Registro y creación de caso PQRS-D: la revisión del buzón de opinión debe ser realizada diariamente por los colaboradores designados por el Coordinador del GT/PA y del Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano en la sede central de la entidad.

Los casos que ingresen por el buzón de opinión se deben registrar en los sistemas de gestión de PQRS-D (SIR y/o SIGOB) cumpliendo con las siguientes condiciones, según el requerimiento y tipo usuario:

- a) En las regionales, si se trata de un ciudadano diferente a persona objeto de atención por parte de la ARN, la PQRS-D debe ser radicada por el Técnico de Archivo del GT/PA.

En el nivel central, el profesional designado en el Grupo de Atención al Ciudadano, debe remitir la PQRS-D, por correo electrónico (indicando la dependencia y persona responsable), a la ventanilla de correspondencia, adjuntando el formulario escaneado para su respectiva radicación.

- b) Cuando se trate de un caso interpuesto por una persona objeto de atención por parte de la ARN, la PQRS-D debe ser registrada por el Asistente de Atención (GT/PA) en el SIR, anexando el formato diligenciado.

Si se encuentran PQRS-D de las personas objeto de atención por parte de la entidad en el buzón de la sede central, el colaborador designado en el Grupo de Atención al Ciudadano debe escanear y remitir el formato por correo electrónico al GT/PA respectivo para que realice el registro en el SIR, y se proceda al trámite de respuesta según los términos de ley y procedimientos establecidos. Si se trata de un reclamo o queja se debe remitir única y exclusivamente al coordinador del GT/PA. Si la queja es contra el coordinador del GT/PA, se debe enviar al Director Programático con copia al Subdirector Territorial.

- c) Si en el buzón se encuentran formatos de encuesta con calificación de insatisfacción, se debe efectuar reunión del GT/PA u otra dependencia para analizar las posibles causas de esa calificación y establecer las acciones de corrección o mejora.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

El Grupo de Atención al Ciudadano (en la sede central), o el Asistente de Atención (en los GT/PA), debe garantizar la disponibilidad de formatos de PQRS-D, formularios de encuesta de satisfacción, y estar pendiente de la correspondiente apertura y revisión diaria del buzón de opinión.

En dicho sentido, el coordinador del GT/PA o responsable de la dependencia en la sede central debe garantizar que, cuando surjan situaciones administrativas (vacaciones, permisos, licencias, incapacidades, personal nuevo, etc.) que involucren a colaboradores encargados de realizar esta actividad, exista un reemplazo y notificarlo oficialmente al Grupo de Atención al Ciudadano, por lo menos con dos (2) días hábiles de anticipación a la situación administrativa, indicando quién será el colaborador responsable y por cuánto tiempo.

En caso de que el colaborador responsable de la actividad cambie de cargo o se retire de la entidad, se debe notificar la situación, (8) días hábiles antes, al Grupo de Atención al Ciudadano, e informar quién será el responsable temporal o definitivo. Cuando sea temporal y posteriormente llegue la persona quien definitivamente asumirá el rol de administración del buzón, se debe notificar inmediatamente el cambio al Grupo de Atención al Ciudadano, pues de lo contrario quien venía ejecutando esa labor continuará como responsable de la gestión.

Es importante resaltar que por ningún motivo puede quedar el rol de gestión PQRS-D y administración del buzón de opinión sin responsable, situación que debe ser garantizada por el coordinador del GT/PA o cabeza de las diferentes dependencias de la sede central.

Acta de reunión (apertura de buzón). Mensualmente y una vez contabilizadas las PQRS-D o encuestas de satisfacción se debe diligenciar el Formato de Acta de Reunión institucional vigente colgada en el SIGER, con la siguiente información:

- **Acta:** indicar el número de consecutivo el cual debe ser de 01 hasta 12 (para cada mes del año), ya que por las tablas de retención documental, se debe llevar un archivo por año independiente para las 'Actas de apertura del buzón de opinión'.
- **Tema:** registrar como asunto 'Apertura del buzón de opinión'.
- **Dependencia:** indicar el nombre del GT/PA u dependencia si se trata de la sede central.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

- **Fecha:** indicar, por ejemplo, 1 al 31 de mayo / 2018, evidenciando el mes completo.
- **Asistentes:** relacionar por lo menos dos (2) personas como responsables de la apertura diaria y de la elaboración del acta.
- **Objetivo:** “contabilizar las PQRS-D recibidas durante el mes de XXXX del año XXX en el GT/PA XXXXXX o en la sede central” y dar el tratamiento correspondiente indicado en este manual.
- **Temas tratados:** relacionar las PQRS-D encontradas, la fecha y con qué número de caso quedó registrada en SIR o EXT (SIGOB). También se deben relacionar el número de encuestas de satisfacción encontradas.

Ejemplo:

- **Peticiones:** 10 / Código de radicación de cada una.
 - **Quejas:** 2 / Código de radicación de cada una.
 - **Reclamos:** 5 / Código de radicación de cada una.
 - **Sugerencias:** 1 / Código de radicación de cada una.
 - **Denuncias:** 1 / Código de radicación de cada una.
- **Compromisos:** radicar las PQRS-D encontradas en el buzón. Si es de población objeto de atención por parte de la entidad registrarlas en el SIR, y las de ciudadanos en el SIGOB. Para el caso de las encuestas de satisfacción diligenciadas, se deberá verificar si es una calificación negativa, y con esta novedad realizar una reunión con el equipo para revisar el caso y ver la pertinencia de tomar o no una acción de mejora.
 - **Firma de asistentes:** se debe evidenciar el registro de las personas que intervinieron en la apertura de los buzones, y que verificaron, contabilizaron y validaron las PQRS-D recibidas por este medio.
 - **Adjuntos:** con el acta debe estar archivada la copia de las PQRS-D (el original del acta y del formato diligenciado en la carpeta destinada para tal fin) así como de las encuestas de satisfacción.

Seguimiento y control de las actas, PQRS-D y encuestas de satisfacción: durante los cinco (5) primeros días hábiles del mes siguiente al cierre mensual anterior, el colaborador delegado por el coordinador del GT/PA o cabeza de área en la sede central deberá enviar por correo electrónico al profesional designado

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

por el Grupo de Atención al Ciudadano, copia del acta con los respectivos adjuntos. Adicionalmente, indicar si se llevaron a cabo acciones de mejora a partir de las sugerencias encontradas y de las encuestas de satisfacción. Si no se llevaron a cabo indicar el por qué. El mismo proceso se debe realizar en la sede central.

Las actas, PQRS-D y encuestas de satisfacción deben ser guardadas en original y custodiadas por cada GT/PA (en las regiones), y del Grupo de Atención al Ciudadano (en la sede central) de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental.

5.1.2. Canal virtual

En la ARN, existen los siguientes medios de atención virtual, por los cuales se reciben PQRS-D por 'Mensaje de datos':

- Página web.
- Redes sociales.
- Correo electrónico institucional atencionacr@reincorporacion.gov.co.
- Correo electrónico institucional de colaboradores ARN (contratistas y funcionarios).
- Fax.

El tratamiento de las PQRS-D (mensaje de datos) que llegan a la ARN por el canal virtual, procede de la siguiente manera:

a) Página web

Un ciudadano o persona objeto de atención por parte de la ARN que desee interponer una PQRS-D a través del portal de la ARN, www.reincorporacion.gov.co, puede acceder al módulo web de PQRS-D.

Para conocer los pasos del registro de una PQRS-D en la web, se puede remitir a los instructivos: 'Módulo web PQRS-D (Ciudadanos)' y 'Módulo web PQRS-D (Población objeto de atención por parte de la ARN)'.

Las PQRS-D que ingresan a la ARN a través de este medio deben ser registradas adicionalmente en el SIGOB, y su trámite de respuesta debe realizarse tanto en esta herramienta de gestión de correspondencia como en el módulo web de PQRS-D.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

El colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano debe revisar diariamente, y asignar las PQRS-D a las dependencias competentes de responderlas.

Es importante indicar que el 'Módulo web de PQRS-D' genera automáticamente el acuse de recibo y radicado del caso, al correo electrónico del usuario. Esto de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente.

b) Redes sociales:

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de las diferentes redes sociales deben ser monitoreadas por el colaborador designado por la jefatura de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quien las revisará diariamente y determinará si son de competencia de la ARN. En caso de serlo, y de tratarse de información pública, de interés general, debe responderla inmediatamente por la misma red social.

Simultáneamente, debe solicitar a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental su respectiva radicación, por SIGOB, en la misma Oficina Asesora de Comunicaciones, a fin de que quede la trazabilidad de la información en el sistema de administración de correspondencia de la entidad.

Para finalizar la gestión de la PQRS-D en el SIGOB, se debe indicar la respuesta que se brindó al usuario por la respectiva red social, anexando una imagen de pantalla con la gestión.

En caso de que la PQRS-D no sea de competencia de la Oficina Asesora de Comunicaciones, el colaborador designado debe solicitar al Grupo de Gestión Documental (Ventanilla de Correspondencia), la radicación al área competente de la sede central, o al Técnico de Archivo, en los GT/PA.

El colaborador designado en la Oficina Asesora de Comunicaciones debe cerciorarse de tomar la información necesaria para el contacto con el usuario, pues de no ser así, será éste quien debe garantizar que la respuesta se brinde efectivamente al usuario, y no el área o GT/PA al cual se asigne el caso.

c) Correo institucional atencionacr@reincorporacion.gov.co:

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través del correo institucional atencionacr@reincorporacion.gov.co son monitoreadas por el colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano, quien las debe revisar diariamente y determinar si son competencia de la ARN. En caso de serlo, debe reenviarla, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia en el Grupo de Gestión Documental para su radicación en el SIGOB, especificando el GT/PA o área competente para dar respuesta y la tipología del caso. Además, este colaborador debe enviar al peticionario un mensaje de acuse de recibo, informando el número de radicado del caso.

d) Correo electrónico institucional de colaboradores ARN:

Las PQRS-D recibidas como mensajes de datos a través de los correos institucionales de los colaboradores, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a la primera hora del día hábil siguiente, al Grupo de Gestión Documental en la sede central, o al técnico administrativo en el GT/PA, solicitando que sean radicadas por SIGOB en el GT/PA o dependencia competente para responder.

e) Fax

Las PQRS-D recibidas por el número de fax (1) 5932211 – Ext. 5 y los demás números de fax habilitados en la sede central y GT/PA de la ARN, deben ser clasificadas y posteriormente remitidas, el mismo día o a primera hora del día hábil siguiente, a Correspondencia, en el Grupo de Gestión Documental en la sede central de la ARN o al Técnico de Archivo en el GT/PA solicitando que sean radicadas por el SIGOB en el GT/PA o dependencia de la sede central competente para dar respuesta.

5.1.3. Canal presencial

Recepción: corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos de manera directa, presencial y verbal en los GT/PA de la ARN o en las instalaciones de la sede central.

Los colaboradores de la ARN, que reciban una PQRS-D de manera verbal presencial deben:

En el GT/PA, orientar al peticionario para que acuda al Asistente de Atención y efectúe el registro de la PQRS-D.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

En la sede central, el colaborador que atienda al ciudadano, debe tomar su PQRS-D, con los respectivos datos de contacto.

Recepción de PQRS-D en situaciones especiales de atención presencial:

- a) Cuando la persona no hable español el colaborador de la entidad debe indicar, mediante señas, al usuario que escriba su solicitud en su idioma original para posteriormente traducirlo al español, gestionar el proceso de radiación y asignación al área o GT/PA encargado brindar la respuesta, la cual debe quedar registrada en el idioma de origen del ciudadano.
- b) Cuando la persona se comunique en un dialecto o lengua nativa diferente al idioma español, el colaborador debe indicar, mediante señas, al ciudadano que escriba su solicitud, y si la grafía es demasiado compleja, se aconseja buscar un medio idóneo para grabar en audio o video la solicitud, previa autorización del peticionario. Posteriormente, se debe remitir al Grupo de Atención al Ciudadano para su respectiva traducción al español y trámite de respuesta en el dialecto original del ciudadano.

Radicación: en el GT/PA el encargado es el Técnico de Archivo, y en la sede central el colaborador asignado a correspondencia en el Grupo de Gestión Documental.

El colaborador encargado de la radicación lo debe asignar al GT/PA o dependencia competente para su respectivo trámite de respuesta.

Si se trata de una solicitud de información de interés general y público sobre la operación de la ARN, se le debe dar respuesta inmediata tal como está definido en el artículo 12 de la **Resolución 1893 de octubre de 2015**. Hecho lo anterior, se debe registrar esta acción y cerrar el caso en el SIGOB, la web o el SIR, según corresponda.

Si la PQRS-D '**NO**' corresponde a información general y pública sobre la operación de la ARN, se asigna a la dependencia competente para dar respuesta al caso, informando al peticionario el número sobre el trámite, el radicado, y tiempo de respuesta de su PQRS-D.

Si la PQRS-D recibida '**NO**' es competencia de la ARN, se debe informar inmediatamente al peticionario y no es necesario registrarla. No obstante si el ciudadano insiste en que su requerimiento sea radicado en la Administración a través de nuestra entidad, se debe recibir, aclarándole el trámite de traslado por competencia y los términos para realizarlo.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

Nota: la atención presencial de que trata este apartado, debe estar sujeta a lo establecido en el Decreto 1166 de 2016 del Ministerio de la Justicia y el Derecho relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de la peticiones verbales.

5.1.4. Canal telefónico

Recepción: corresponde a las PQRS-D que son presentadas por los ciudadanos a través de teléfonos fijos a la línea gratuita **018000-911516** o desde celulares Claro o Movistar al **#516**.

Eventualmente, pueden llegar casos de PQRS-D a las extensiones de los colaboradores de la ARN, a través del PBX de la entidad (1) 5932211. En este caso, si se trata de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la ARN, dicha petición se debe redactar especificando el asunto concreto y el medio por el cual el peticionario desea recibir la respuesta, luego se debe remitir por correo electrónico a los colaboradores encargados de correspondencia para que se asigne el número de radicado y responsable de la respuesta. Cuando se trata de una persona objeto de atención por parte de la ARN, la PQRS-D se deberá registrar en el SIR.

Registro: el agente del call center que reciba una PQRS-D de un ciudadano diferente a la población objeto de atención por parte de la ARN, debe registrar el caso en el portal web por la opción 'Atención a la Ciudadanía', en el formulario de 'Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias'. Para el caso de las personas objeto de atención de la ARN, deberá registrar la PQRS-D en el sistema de información SIR.

Transferencia: el colaborador delegado del Grupo de Atención al Ciudadano debe asignar los casos PQRS-D de la web al área competente, y remitirlo por correo electrónico a la ventanilla única de radicación correspondiente (GT/PA o sede central). En el SIR los casos creados, son asignados automáticamente por el sistema al colaborador responsable de dar respuesta al peticionario.

6. TRASLADO DE PQRS-D POR FALTA COMPETENCIA DE LA ARN

Cuando el requerimiento no sea competencia de la ARN, quien la reciba debe remitirla a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, mediante oficio SIGOB firmado por el colaborador autorizado expresando las

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

razones por las cuales no puede ser resuelto por la entidad, además enviar copia del traslado al peticionario a través del Grupo de Gestión Documental.

7. RESPUESTA Y CIERRE DE LAS PQRS-D

La etapa de respuesta y cierre de las PQRS-D, corresponde a las actividades que se realizan desde el momento en que la dependencia competente de dar respuesta al peticionario recibe el requerimiento, hasta su respectiva resolución, cierre y entrega de respuesta al ciudadano a través de la respectiva plataforma (SIR o SIGOB).

Para elaborar la respuesta de las PQRS-D en el SIGOB se debe utilizar la plantilla predeterminada en esa herramienta.

El colaborador designado en el Grupo de Atención al Ciudadano debe:

- Remitir semanalmente, por correo electrónico, las alertas de casos activos de PQRS-D del SIR y el SIGOB, en las cuales se incluyen las fechas de vencimiento de los casos, para que los colaboradores designados en las dependencias de la sede central o GT/PA brinden la respuesta en los términos de la normatividad vigente.
- Monitorear los sistemas de información (SIR, SIGOB y Módulo web de PQRS-D), para verificar que las PQRS-D sean tramitadas y cerradas oportunamente.

La dependencia de la sede central o GT/PA competente de dar respuesta a las PQRS-D, debe seguir la siguiente orientación:

- **Identificación y análisis de causas en PQRS-D (Quejas y reclamos)**

El jefe de la dependencia o coordinador del GT/PA responsable de la respuesta de las quejas y reclamos, debe identificar la causa raíz que las originó y determinar si amerita un plan de mejoramiento o el tratamiento de un servicio no conforme.

Después de identificada la causa raíz de la queja o reclamo, si lo amerita, se debe registrar en el SIGER y tratar de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento Gestión de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora (EM-P-01) y en el Procedimiento Control de Producto y/o Servicio no conforme (P/SNC) (IR-P-10).

 ARN Agencia para la Reincorporación y la Normalización	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018-06-22	VERSIÓN V-5

7.1. RESPUESTA A PQRS-D

Las respuestas a las PQRS-D deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Oportunidad.
- b) Resolver de fondo.
- c) Claridad en la respuesta.
- d) Pertinencia con lo solicitado.

“(…) Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición”. (Corte Constitucional, Sala Plena, Sentencia T-630/2002 M.P. Marco Gerardo Monroy Cabra. 8 de agosto de 2002).

Si la PQRS-D no puede resolverse en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el artículo 7, párrafo primero de la Resolución 1893 de 2015.

7.2. CIERRE DE LAS PQRS-D

Una vez emitida la respuesta, el colaborador encargado en la dependencia de la sede central o GT/PA, debe cerrar el caso en el sistema correspondiente (SIR, SIGOB y/o módulo web de PQRS-D) dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.

En el campo de detalle de cierre de las PQRS-D del SIR, debe registrarse claramente la siguiente información:

- a) Fecha de atención al peticionario (cierre efectivo de la PQRS-D).
- b) Mecanismo bajo el cual fue notificado el peticionario de la decisión o resolución de su caso.
- c) Respuesta dada a la PQRS-D.

Ejemplo:

Reclamación: *la persona en proceso de reintegración manifiesta que el mes de mayo no recibió la consignación correspondiente al apoyo económico a la reintegración.*

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

Respuesta: se llamó por medio telefónico, el día 08/09/2016 a la persona objeto de atención por parte de la ARN y se le informó que el desembolso se le realizará el 20/09/2016.

En el campo de observaciones del SIR de la PQRS-D debe registrarse la gestión realizada para emitir la respuesta dada al caso.

Ejemplo:

El profesional a cargo verifica la asistencia de la persona atendida por la ARN, y se evidencia su cumplimiento. Se conversó con la tutora y ella afirma que sí cumplió con las asistencias a los talleres psicosociales, y que cuenta con las fuentes de verificación.

Una vez el jefe encargado de la dependencia competente de dar respuesta o el colaborador designado por éste, recibe la PQRS-D, se entiende que es su responsabilidad resolver el caso, y debe cumplir con los términos de ley establecidos y las orientaciones del presente manual.

El ciudadano que haya interpuesto una PQRS-D ante la ARN por el módulo web, puede hacer seguimiento del estado de su caso a través de la página web de la entidad.

Para las etapas de recepción y respuesta de PQRS-D se debe tener en cuenta y aplicar lo establecido en la Guía de Protocolos de Atención al Ciudadano.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE PQRS-D

Figura N° 2 Proceso en el seguimiento y evaluación del Sistema de PQRS-D.



La etapa de seguimiento y evaluación del sistema de PQRS-D, corresponde a las acciones que se deben realizar periódicamente con la información del comportamiento de las PQRS-D en la entidad. Esto con el fin de favorecer la toma

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

de decisiones sobre el mejoramiento de la atención y prestación de los servicios en la entidad.

Las acciones son:

- a) Semanalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano envía a los GT/PA y dependencias del nivel central, un reporte de alerta de casos PQRS-D activos que se encuentran pendientes de respuesta en las diferentes plataformas (SIR y SIGOB), para que cada equipo de trabajo realice la validaciones pertinentes respecto a su gestión.

Es importante tener en cuenta que esta validación, implica, entre otras acciones, que los colaboradores encargados en las regionales y las dependencias de la sede central, tengan presente:

- Verificar que el caso esté bien tipificado en el SIR y el SIGOB (petición, petición de información, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) bajo los parámetros de la normatividad vigente, y del presente manual. En caso de requerir un cambio en la tipología del caso, porque se encuentra mal clasificado en los aplicativos, el colaborador para el caso del SIR deberá solicitar la modificación al correo electrónico sopORTEacr@reincorporacion.gov.co, con copia a atencionacr@reincorporacion.gov.co.

Si se trata de un caso del SIGOB, este correo debe ser enviado a sigob@reincorporacion.gov.co, con copia a sopORTEacr@reincorporacion.gov.co y a atencionacr@reincorporacion.gov.co.

- Verificar las fechas de radicación de los casos versus las de ingreso a la entidad, pues en algunas oportunidades éstas no coinciden, lo cual puede obedecer a que son casos que ingresaron a la ARN a través del canal virtual (correo electrónico o página web), y su radicación por SIGOB se realiza posteriormente.

*Es importante tener en cuenta que los términos para resolver las PQRS-D se contabilizan a partir del día hábil siguiente a la fecha de ingreso a la entidad, razón por la cual el Grupo de Gestión Documental debe procurar que los correos electrónicos y los casos asignados por la web sean radicados el mismo día, siempre y cuando hayan ingresado en el horario de correspondencia y atención al ciudadano.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

El incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS-D establecidos en la normatividad vigente, puede acarrear posibles sanciones disciplinarias a los colaboradores responsables e inconvenientes legales a la entidad.

- b) Mensualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano remite un informe detallado de las quejas y reclamos recibidos en el mes, para que los GT/PA y dependencias de la sede central de la ARN, realicen el análisis de la causa raíz de esos casos, y de ser pertinente, elaboren en el software administrador del SIGER los planes de mejora o sigan el procedimiento de servicio no conforme.
- c) Mensualmente, el Grupo de Atención al Ciudadano remite un Informe de Quejas y Reclamos a los responsables en los GT/PA y dependencias de la sede central, para que se realice su análisis y de ser procedente se elaboren los respectivos planes de mejora, cuyo seguimiento estará a cargo del Grupo de Control Interno de Gestión.
- d) Trimestralmente, el Grupo de Atención al Ciudadano presenta al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo un Informe de PQRS-D.

8.1. INFORMES PERIÓDICOS DE SEGUIMIENTO A PQRS-D

El colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano es el responsable de la elaboración y consolidación de los reportes de alerta semanal de casos PQRS-D activos en SIR y SIGOB, así como de seis (6) informes de PQRS-D distribuidos así:

- Reportes semanales de casos activos PQRS-D. Estos informes son el resultado de la consolidación de la información registrada en los sistemas de información y correspondencia (SIR y SIGOB). En tal sentido, estas alertas se remiten a los GT/PA y dependencias de la sede central, para que el colaborador encargado de la gestión de las PQRS-D revise si los casos están correctamente tipificados en los aplicativos (petición, petición de información, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) y realice los respectivos ajustes.
- Informe trimestral de PQRS-D (Cuatro [4] en el año). Se publica en la web.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

- Informe semestral (Dos [2] al año). Se publica en la web.
- Registro público de derechos de petición. Se publica en la web.

Los informes se desarrollan en articulación directa con el Grupo de Gestión Documental y la Oficina de Tecnologías de la Información para consolidar la información registrada en el SIGOB y en el SIR.

Los informes deben contener como mínimo los siguientes aspectos:

- Número de radicación.
- Tipo: petición, petición de información, petición de autoridades, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Asignación inicial: grupo territorial, punto de atención o dependencia de la sede central.
- Tiempos de respuesta (promedio).
- Canal de atención.
- Recomendaciones del Grupo de Atención al Ciudadano si se consideran pertinentes.

Adicionalmente, en cumplimiento del Decreto 3564 de 2015 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, deben contener un apartado específico para las solicitudes de información en el que se discrimine como mínimo la siguiente información:

- a) Número de solicitudes recibidas.
- b) Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.
- c) Tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d) Número de solicitudes en las que se negó la información.

El informe de PQRS-D debe ser enviado, para publicación en la web de la entidad, al colaborador encargado en la Oficina Asesora de Comunicaciones, o al del Grupo de Atención al Ciudadano que tenga los permisos para realizar esta operación.

Informe trimestral y semestral:

Debe ser elaborado, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de corte del período a reportar, por el colaborador designado por el Asesor del Grupo de Atención al Ciudadano.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

Es importante aclarar que los informes trimestrales y semestrales no pueden ser modificados una vez publicados en la página web de la entidad. Por tal motivo, todos los ajustes deben ser solicitados, por el colaborador encargado en los GT/PA o las dependencias de la sede central, al Grupo de Atención al Ciudadano. Este proceso se realiza por correo electrónico (atencioacr@reincorporacion.gov.co), solamente cuando se envíen las alertas semanales de casos activos PQRS-D.

Los informes trimestrales y semestrales de PQRS-D deben ser publicados en la página web de la entidad, www.reincorporacion.gov.co, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al cierre del periodo y será socializado a todos los colaboradores de la entidad.

***Nota:** para la elaboración de los informes de PQRS-D, se determina la oportunidad de respuesta de los casos, calculando los días que se toman para resolverlos, desde la fecha de radicación (debe ser la misma de ingreso a la entidad, siempre cuando esté dentro del horario de correspondencia de la entidad) hasta la fecha de terminación de gestión y cierre en los aplicativos SIGOB y SIR según corresponda.

Para favorecer el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS-D se recomienda a los colaboradores encargados de la resolución de los casos, terminar la gestión de respuesta de las comunicaciones recibidas, por lo menos con tres (3) días de anticipación al vencimiento del plazo máximo establecido en la normatividad vigente (salvo las PQRS-D que tengan unos términos especiales, para lo cual se deben tomar las medidas necesarias del caso para evitar el incumplimiento de los términos).

Registro público de derechos de petición.

El Grupo de Atención al Ciudadano elabora un reporte trimestral que contiene el consolidado de los derechos de petición, de acuerdo a lo definido en la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades de orden nacional y territorial.

Este reporte debe contener lo siguiente:

- a) El tema o asunto que origina la petición o la consulta.
- b) Su fecha de recepción o radicación.
- c) El término para resolverla.
- d) La dependencia responsable del asunto.

	MANUAL DEL SISTEMA DE PQRS-D	CÓDIGO: AC-M-01	
		FECHA 2018- 06-22	VERSIÓN V-5

e) La fecha de respuesta.

El reporte trimestral de derechos de petición es enviado a la Oficina Asesora de Comunicaciones solicitando su respectiva publicación en la página web de la entidad.

9. INFOGRAFÍA PQRS-D.

Esta pieza de comunicación es una síntesis gráfica de algunos de los elementos claves de la gestión del Sistema de PQRS-D.

La Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN) cuenta con un sistema de **peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D)** a través del cual usted puede tener contacto con nosotros.

- RECUERDE QUE LAS PQRS-D

Generalmente cuentan con un plazo de respuesta de 15 días hábiles.

Sin embargo, las peticiones de información, requerimientos de autoridad, así como las solicitudes de certificaciones y documentos, cuentan con 10 días hábiles para su respuesta.



ARN PQRS-D ARN

Petición:

Derecho que tienen los ciudadanos a realizar sus solicitudes respetuosas ante la ARN para obtener una solución o respuesta.

Queja:

Manifestación de una inconformidad por el comportamiento no adecuado de un colaborador o colaboradores de la ARN.

Reclamo:

Derecho de los ciudadanos a exigir una solución por la indebida prestación de un servicio o la falta de atención a una solicitud.

Sugerencia:

Felicitación por el servicio o atención prestado, o propuesta de los ciudadanos para mejorar el servicio o la gestión de la ARN.

Denuncia:

Poner en conocimiento de la ARN una posible conducta irregular, de alguno de sus colaboradores.



Coloque sus PQRS-D:

Marcando:

a. Desde un teléfono fijo a la línea gratuita nacional de atención:

01 8000 911 516
PBX 5 93 22 11

b. Desde su celular, Claro o Movistar: **#516**

Virtualmente, escribiéndonos al correo electrónico:

atencionacr@reincorporacion.gov.co

o a través de nuestra página web (Muestra gráficamente la ruta para registrar la PQRS-D en la web), haciendo clic en el botón de PQRS-D y diligenciando el formulario:

www.reincorporacion.gov.co

De manera presencial, en escritorios regionales a nivel nacional, cuyas direcciones e información de contacto se encuentra en la página web de la ARN.

También podrá radicar sus PQRS-D escritas, en las ventanillas de correspondencia de diligencia por la entidad a nivel nacional, o depositándolas en los formularios de PQRS-D y depositándolos en los buzones ubicados en las oficinas de la entidad.

Horario de atención:

a. Recuerde que el horario de atención presencial al ciudadano a nivel nacional es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

b. La línea gratuita nacional (800) gratuita y el PQR atenderá de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

c. Sin embargo, usted podrá registrar sus PQRS-D a través del correo electrónico o la página web las **24 horas del día**.

Protección de sus datos personales:

Es importante tener en cuenta, que al cumplimiento de la ley, en nuestra entidad protegemos su información, y usted puede conocerla, actualizarla, rectificarla o eliminarla.