

AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

INSTRUCTIVO MÓDULO PQRSD – CIUDADANÍA

BOGOTÁ D.C. FEBRERO DE 2025



TABLA DE CONTENIDO

	F	۶ág.
1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	CONSIDERACIONES GENERALES	4
5.	CONTENIDO Y DESARROLLO	4
5.1	INGRESO AL MÓDULO DE PQRSD	5
5.2	REGISTRO DE PQRSD	5
5.3	CONSULTAR PQRSD	12
6.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PQRSD	14
7.	SOPORTE	14



7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe seguir la ciudadanía y grupos de valor, para realizar el registro y consulta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en el módulo destinado para tal fin de la sede electrónica de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN).

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a las actividades que debe realizar la ciudadanía y los grupos de valor, para registrar una PQRSD a través de la sede electrónica de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización. Igualmente se brindan lineamientos a tener cuenta para consultar las respuestas brindadas a las PQRSD registradas a través del módulo web de PQRSD de la Entidad.

3. DEFINICIONES

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, 2015)

GRUPO DE VALOR: Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la Agencia. En la Entidad el grupo de valor está integrado por los servidores públicos de la Agencia, las personas participantes de los programas de reinserción, reintegración, reincorporación y de sometimiento o sujeción a la justicia de exintegrantes de grupos armados organizados, estructuras armadas organizadas de alto impacto, así como de las diseñadas para el acompañamiento a miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones derivadas del régimen de condicionalidad de la Jurisdicción Especial para la Paz.



MÓDULO WEB DE PQRSD: Sistema de información que se encuentra disponible en la sede electrónica de la ARN a través del cual la ciudadanía puede registrar y consultar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en línea.

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. (Secretaría de Transparencia, 2015)

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, 2015)

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, 2015)

SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Secretaría de Transparencia, 2015)

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Tanto el registro de las PQRSD en la sede electrónica de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización como la consulta de las respuestas brindadas por la entidad a las PQRSD registradas por este medio, son actividades que pueden ser realizadas por la ciudadanía en general y los grupos de valor de la entidad sin que sea necesario contar con un usuario en la sede electrónica de la entidad.

En caso de que se presente un fallo en la sede electrónica de la ARN, la ciudadanía puede registrar su PQRSD mediante correo electrónico en correspondencia@reincorporacion.gov.co.



5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 INGRESO AL MÓDULO DE PQRSD

Para ingresar al módulo de PQRSD de la sede electrónica de la entidad usted debe:

- 1. Dirigirse a la sede electrónica de la entidad en <u>https://www.reincorporacion.gov.co/</u>
- 2. Dirigirse al menú de 'Atención y servicios a la ciudadanía'.
- 3. Una vez esté ubicado en dicho menú debe dar clic en la opción 'Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias'.

5.2 REGISTRO DE PQRSD

Para registrar sus PQRSD – peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, debe tener en cuenta las siguientes actividades dependiendo de si va a interponer su PQRSD como ciudadanía en general, como anónimo/a o como parte de la población sujeto de la entidad.

La primera actividad por desarrollar es seleccionar la opción 'Registrar una PQRSD':

Gráfica 1. Botones de registro y consulta del módulo web de PQRSD



Una vez haya seleccionado esta opción, encuentra un cuadro de advertencia con el fin de que revise y acepte los términos y condiciones de tratamiento de datos, si está de acuerdo.



Gráfica 2. Aviso de tratamiento de datos

_	
	Advertencia
	La Agencia para la Reincorporación y la Normalización -ARN- conforme a las disposiciones contenidas en la ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como custodio responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, propenderá por la seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido y tratado en operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de aquella información que se reciba de terceros a través de los diferentes canales de recolección de información. Al hacer clic en el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRSD a la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos y al Manual de Protección de Datos Personales.
	En caso de que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, es decir, que esté relacionada con el uso indebido de datos confidenciales, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: https://www.procuraduria.gov.co/.
	Recuerde que, para la presentación de quejas anónimas, debe aceptar las condiciones conforme a lo estipulado en la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Acepto los términos y condiciones *

Cuando haya aceptado los términos y condiciones, el sistema le habilita una casilla denominada 'tipo de solicitante' en la cual usted debe desplegar la pestaña y seleccionar qué tipo de solicitante es:

- Anónimo: hace referencia a aquellos casos en los que el usuario desea interponer una PQRSD con la intención clara de que la entidad no conozca ni tenga en cuenta su identidad.
- Persona en proceso: hace referencia a persona de la población sujeto de atención de la ARN.
- Ciudadano

Gráfica 3. Tipo de solicitante

Tipo de solicitante *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>	~
	<seleccione opción="" una=""></seleccione>	
	Anónimo	
	Persona en Proceso	
	Ciudadano	

5.2.1 Cuando la opción escogida es 'Anónimo':

Si usted escogió ser un solicitante anónimo debe dar 'aceptar' al siguiente texto que le aparece en pantalla:



Gráfica 4. Texto para tipo de solicitante anónimo



Posteriormente el sistema le habilita el siguiente formulario el cual debe diligenciar:

Gráfica 5. Formulario de PQRSD para solicitante anónimo

Tipo de solicitante *	Anónimo 🗸
Correo electrónico	Escriba la dirección de su correo electrónico
	Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.
Tipo de solicitud *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>
Descripción del requerimiento *	Describa detalladamente su solicitud. El texto introducido debe tener entre 20 y 500 carácteres.
Medios de respuesta	Indique los medios por los cuales desea recibir la respuesta de su solicitud
	Correo Electrónico
	Físico
Archivos adjuntos	Puede incluir máximo 3 archivos, 3 MB de tamaño máximo por cada archivo, tipos de archivos válidos: jpg, jpgg, gif, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, ppt, pptx, txt, 7z.
	🔗 Arrastre aquí su(s) archivo(s) o haga click para añadir.
	Número de archivos adjuntos: 0
	🖺 Registrar la PQRS-D

El proceso de registro de la PQRSD culmina cuando hace clic en el botón 'registrar la PQRS-D' después de lo cual el sistema le informa un código de radicado con el que puede hacer seguimiento a su PQRSD en el módulo web de PQRSD.



5.2.2 Cuando la opción escogida es 'Persona en proceso':

Esta opción hace referencia a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia interpuesta por una persona que hace parte de la población sujeto de la entidad y por tanto cuenta con un código único e intransferible que le identifica en el SIRR -Sistema de información para la reintegración y la reincorporación.

Por lo anterior, cuando la persona seleccione registrar su PQRSD como este tipo de solicitante le aparece la siguiente imagen:

Gráfica 6. Información para población sujeto de la ARN

Por favor ingrese la información a continuación para validar que es una Persona en Proceso					
ONOTA: Los campos marcados con el símbolo * son obligatorios.					
Código de la Persona en Proceso					
Indique el Código con el cual está identificado en					
Fecha de nacimiento					
marque su recha de nacimiento					
Aceptar Cancelar)				

Una vez diligenciados los datos correctos, el sistema genera un formulario que contiene precargados algunos datos como cédula de ciudadanía, nombres y apellidos; el peticionario debe concluir el diligenciamiento de este. A continuación, se observa el formulario con los campos que deben ser diligenciados por la persona que está interponiendo la PQRSD:



Gráfica 7. Formulario de PQRSD para solicitante persona en proceso

Número telefónico *	Escriba su número de teléfono		
Correo electrónico *	Escriba la dirección de su correo electrónico		
	Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.		
Tipo de solicitud *	<seleccione opción="" una=""> 🗸</seleccione>		
Descripción del requerimiento *	Describa detalladamente su solicitud. El texto introducido debe tener entre 20 y 500 carácteres.		
Medios de respuesta *	Indique los medios por los cuales desea recibir la respuesta de su solicitud		
	Correo Electrónico		
	Físico		
Archivos adjuntos	Puede incluir máximo 3 archivos, 3 MB de tamaño máximo por cada archivo, tipos de archivos válidos: jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, ppt, pptx, txt, 7z. 		
	🔗 Arrastre aquí su(s) archivo(s) o haga click para añadir.		
	Número de archivos adjuntos: 0		
	🖺 Registrar la PQRS-D		

El proceso de registro de la PQRSD culmina cuando hace clic en el botón 'Registrar la PQRS-D' después de lo cual el sistema le informa un código de radicado con el que puede hacer seguimiento a su PQRSD en el módulo web de PQRSD.

5.2.3 Cuando la opción escogida es 'Ciudadano':

Si usted ha elegido interponer la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia como ciudadano/a en general, al escoger esta opción aparece una casilla en donde debe indicar si es persona natural o jurídica:

Si la opción escogida es persona jurídica le aparece un formulario como el siguiente el cual debe diligenciar:



Gráfica 8. Formulario de PQRSD para solicitante de la ciudadanía en general cuando es persona jurídica

Tipo de persona *	Jurídica		
Número de Identificación Tributaria (NIT) *	Indique el NIT incluyendo el dígito de verificación		
Nombre de la empresa *	Indique el nombre o razón social de su empresa		
País de radicación *	Colombia		
Departamento de radicación *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>		
Municipio de radicación *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>		
Barrio, vereda o corregimiento	Escriba el nombre del barrio, vereda o corregimiento desde donde radica la solicitud		
Dirección *	Haga click en el botón editar para diligenciar la dirección		
	Nota: Si desea que una copia de la respuesta a su solicitud le sea enviada a la dirección de su domicilio, por favor ingrese la información en el campo Dirección .		
Número telefónico *	Escriba su número de teléfono		
Correo electrónico *	Escriba la dirección de su correo electrónico		
	Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.		
Tipo de solicitud *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>		
Descripción del requerimiento *	Describa detalladamente su solicitud. El texto introducido debe tener entre 20 y 500 carácteres.		
Medios de respuesta *	Indique los medios por los cuales desea recibir la respuesta de su solicitud		
	Correo Electrónico		
	Físico		
Archivos adjuntos	Puede incluir máximo 3 archivos, 3 MB de tamaño máximo por cada archivo, tipos de archivos válidos: jpg. jpg, gif, png, doc, docx, xls, xlsx, pdf, zip, rar, ppt, pptx, txt, 7z.		
	🔗 Arrastre aquí su(s) archivo(s) o haga click para añadir.		
	Nümero de archivos adjuntos: 0		
	Pagistrar la PQRS-D		

Si la opción escogida es persona natural el sistema genera el siguiente formulario:



Gráfica 9. Formulario de PQRSD para solicitante de la ciudadanía en general cuando es persona natural

Tipo de persona *	Natural V
Tipo de documento de identificación *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>
Número de documento de identificación *	Escriba el número de su documento de identificación
Primer nombre *	Escriba su primer nombre
Segundo nombre	Escriba su segundo nombre
Primer apellido *	Escriba su primer apellido
Segundo apellido	Escriba su segundo apellido
País de radicación *	Colombia
Departamento de radicación *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>
Municipio de radicación *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>
Barrio, vereda o corregimiento	Escriba el nombre del barrio, vereda o corregimiento desde donde radica la solicitud
Dirección *	Haga click en el botón editar para diligenciar la dirección
	Nota: Si desea que una copia de la respuesta a su solicitud le sea enviada a la dirección de su domicilio, por favor ingrese la información en el campo Dirección .
Número telefónico *	Escriba su número de teléfono
Correo electrónico *	Escriba la dirección de su correo electrónico Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.
Tipo de solicitud *	<seleccione opción="" una=""></seleccione>
Descripción del requerimiento *	Describa detalladamente su solicitud. El texto introducido debe tener entre 20 y 500 carácteres.
Medios de respuesta *	Indique los medios por los cuales desea recibir la respuesta de su solicitud
	Correo Electrónico
	Fisico
Archivos adjuntos	Puede incluir máximo 3 archivos, 3 MB de tamaño máximo por cada archivo, tipos de archivos válidos: jpg, jpeg, gif, png, doc, docx, xís, xísx, pdf, zip, rar, ppt, pptx, txt, 7z.
	🔗 Arrastre aqui su(s) archivo(s) o haga click para añadir.
	Número de archivos adjuntos: O
	🖺 Registrar la PQRS-D

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.



Independientemente de si usted interpone su PQRSD como persona jurídica o como persona natural, el proceso de registro de la PQRSD culmina cuando hace clic en el botón 'Registrar la PQRS-D' después de lo cual el sistema le informa un código de radicado con el que puede hacer seguimiento a su PQRSD en el módulo web de PQRSD.

5.3 CONSULTAR PQRSD

Usted puede consultar el estado de su petición, queja reclamo, sugerencia y denuncia a través del botón 'Consultar el estado de su PQRS-D'.

Gráfica 10. Botones de registro y consulta del módulo web de PQRSD



Cuando dé clic sobre este botón, el sistema genera un cuadro en el que usted puede hacer la consulta introduciendo el código de radicación de su PQRSD o sus datos de identificación.

5.3.1 Si la elección es consultar con el código de radicado

Si usted elige consultar la respuesta a su PQRSD digitando el código de radicado, el sistema habilita una casilla para el diligenciamiento; al hacer clic en 'Buscar' se muestra una tabla que contiene el radicado, el tipo de solicitud, la fecha en que la entidad recibió la solicitud, su nombre completo y el estado del caso (en trámite o solucionado).

Si el caso ya fue solucionado por la entidad debe dar clic en el enlace o hipervínculo azul:



Gráfica 11. Tabla de consulta de respuesta a la PQRSD

Número de radicado *	ARN-	ARN- 7-4783			
	Q Buscar	Q Buscar			
Número de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de recepción	Nombre completo	Estado del caso	
@ ARN-1 ⁺ 1783	Solicitud de documentos	4/19/2024 2:25:15 PM	DUVA'	Chlucionado	

Cuando haya dado clic, el sistema genera una ventana que contiene datos generales de la petición como el código de radicado, nombre completo, tipo de solicitud, fecha en que la entidad recibió su PQRSD, estado del caso, detalles de la PQRSD, correo electrónico, fecha estimada de la solución, fecha de la respuesta, medio de respuesta escogido por la persona que interpone la PQRSD y el archivo adjunto con la respuesta generada por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

5.3.2 Si la elección es consultar con los datos de identificación

Si para hacer la consulta de la respuesta a su PQRSD usted elige escribir los datos de identificación, el sistema habilita una casilla para diligenciamiento en la que debe escoger si hace la consulta a título de persona jurídica o a título de persona natural; al hacer clic en 'Buscar' se muestra una tabla que contiene el radicado, el tipo de solicitud, la fecha en que la entidad recibió la solicitud, su nombre completo y el estado del caso (en trámite o solucionado).

Gráfica 12. Tipos de solicitante de la ciudadanía en general

		_
Tipo de persona *	<seleccione opción="" una=""> 🗸</seleccione>	
	<seleccione opción="" una=""></seleccione>	
	Jurídica	
	Natural	

Si el caso ya fue solucionado por la entidad, debe dar clic en el enlace o hipervínculo azul:

Gráfica 13. Tabla de consulta de respuesta a la PQRSD

Número de radicado *	ARN-	ARN4783		
	Q Buscar	Q Buscar		
Número de radicado	Tipo de solicitud	Fecha de recepción	Nombre completo	Estado del caso
@ ARN4783	Solicitud de documentos	4/19/2024 2:25:15 PM		Solucionado

"Toda impresión física de este documento se considera Documento no Controlado.

La versión vigente se encuentra en el software para la administración de la planeación y la gestión" 14



Cuando haya dado clic, el sistema genera una ventana que contiene datos generales de su petición como el código de radicado, nombre completo, tipo de solicitud, fecha en que la entidad recibió la PQRSD, estado del caso, detalles de la PQRSD, correo electrónico, fecha estimada de la solución, fecha de la respuesta, medio de respuesta escogido por la persona que interpone la PQRSD y el archivo adjunto con la respuesta generada por la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PQRSD

En el módulo web de PQRSD la ciudadanía tiene a su disposición una encuesta que le permite calificar la conformidad con la respuesta dada a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

Los criterios por evaluar en la encuesta son:

- Oportunidad en el plazo establecido por ley para dar respuesta
- Lenguaje claro y sencillo de la respuesta •
- Respuesta de fondo
- Precisión de la respuesta

7. SOPORTE

Si tiene alguna inquietud al respecto, le invitamos a ponerse en contacto con la Agencia para la Reincorporación y la Normalización a través del correo electrónico correspondencia@reincorporacion.gov.co.