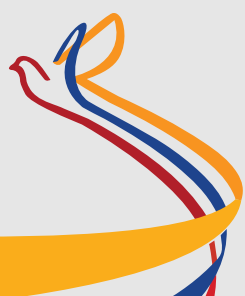




## PQRS-D

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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.



### Petición

Solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés particular o general.



### Queja

Manifestación de inconformidad en relación con un comportamiento o acción de los empleados públicos o contratistas de la entidad, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.



### 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 prestada, o propuesta de la ciudadanía para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



### Denuncia

Manifestación mediante la cual una persona, ofendida o no con la infracción, pone en conocimiento de la entidad, la perpetración de una conducta presumiblemente delictuosa de un empleado público o contratista de la entidad, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se realizó.



### Recuerde que las PQRS-D:

generalmente cuentan con un plazo de respuesta de **15 días hábiles**.\*

\*Sin embargo, las peticiones de información, peticiones de autoridades y solicitudes de certificaciones y documentos, cuentan con 10 días hábiles para su respuesta.

## Interponga sus PQRS-D:



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

**018000911516 ó  
PBX: 601 4430020**



Desde su celular, Claro o Movistar:

**#516**



Virtualmente, escribiéndonos al correo electrónico:

**atencion@reincorporacion.gov.co**



A través de nuestra página web, ingresando al módulo de PQRS-D en:

**<https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion>**



De manera presencial, en las sedes de la entidad a nivel nacional, cuyas direcciones e información de contacto se encuentran en el enlace:

**<https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx>**



También podrá radicar sus PQRS-D escritas, en las ventanillas de correspondencia dispuestas a nivel nacional, o diligenciando y depositando los formatos de PQRS-D en los buzones ubicados en las oficinas de la entidad.



### Horario de atención:

Horario presencial de atención al ciudadano a nivel nacional de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Horario de la línea gratuita nacional **018000-911516** y el **#516** de **lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.**

Usted podrá registrar sus PQRS-D **a través del correo electrónico o la página web de la entidad** las 24 horas del día.



### Protección de sus datos personales:

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



**AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN**