




AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN).

INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONSIDERACIONES GENERALES	4
5. CONTENIDO Y DESARROLLO.....	4
5.1 INGRESO AL PORTAL WEB ARN.....	4
5.2 INGRESO AL PORTAL PQRS-D.....	5
5.3 REGISTRAR PQRS-D.....	6
5.4 CONSULTAR PQRS-D.....	17
6. SOPORTE	25

 ARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que debe seguir cualquier ciudadano, para realizar el registro y consulta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS-D), en el módulo destinado para tal fin de la página web de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN), www.reincorporacion.gov.co.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a las actividades que deben realizar los ciudadanos en general, para registrar una PQRS-D a través de la página web www.reincorporacion.gov.co y las directrices aquí definidas, deben ser aplicadas por todas las personas que requieran registrar una PQRS-D por la página web 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).

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)

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El registro de las PQRS-D en la página web puede ser realizado por la ciudadanía en general.

Para registrar una PQRS-D en el sistema no es necesario acceder con usuario y contraseña autorizados en la página, aunque es recomendable hacerlo para utilizar todos los servicios del portal web de la ARN.

En caso de que se presente un fallo en la página web, la ciudadanía en general puede registrar su PQRS-D enviando un correo electrónico atencion@reincorporacion.gov.co con el requerimiento correspondiente.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1 INGRESO AL PORTAL WEB ARN

Ingrese al portal web de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización por el enlace: www.reincorporacion.gov.co (Ver 1. Ilustración 1).

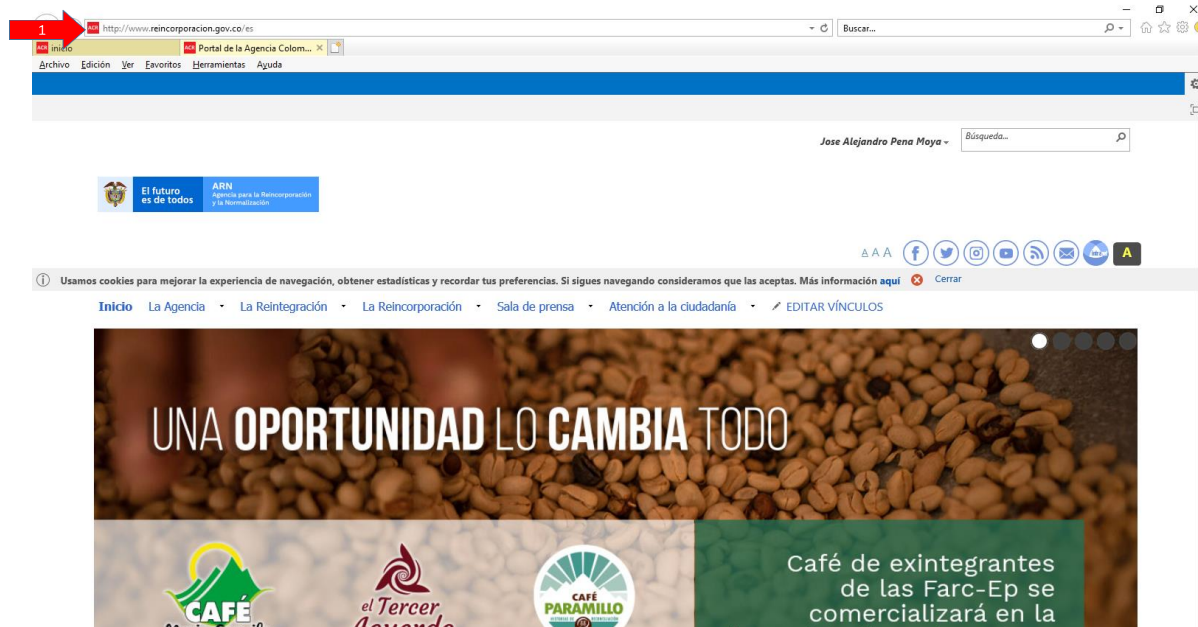


Ilustración 1. Ingreso al portal web ARN

5.2 INGRESO AL PORTAL PQRS-D

En el menú principal del portal web de la ARN despliegue el menú “Atención a la Ciudadanía” (Ver 1. Ilustración 2) y seleccione la opción peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Ver 2. Ilustración 2).

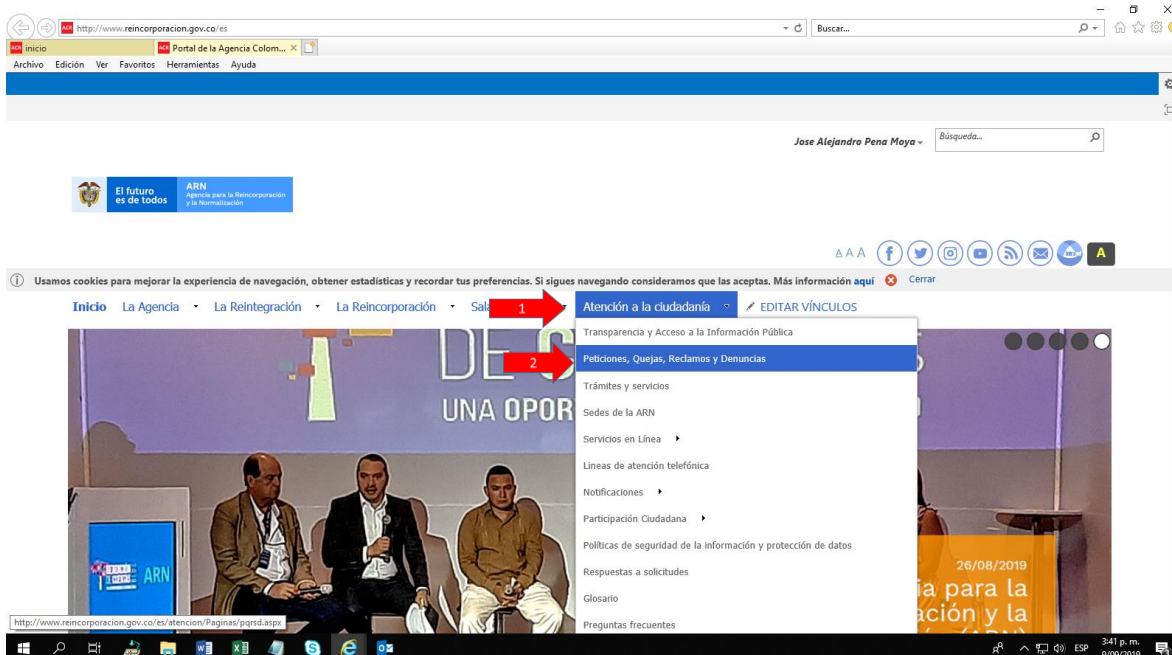



Ilustración 2. Ingreso a sección PQRS-D

Dé clic sobre el ícono de acceso al Sistema de PQRS-D (Ver Ilustración 3).



Ilustración 3. Ícono de acceso a sistema de PQRS-D.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

Al hacer clic sobre el ícono es direccionado al Portal PQRS-D. La pantalla que debe visualizar es similar a la mostrada en la ilustración 4. Si tiene dudas acerca de las PQRS-D dispone de un video que aparece en esta ventana.

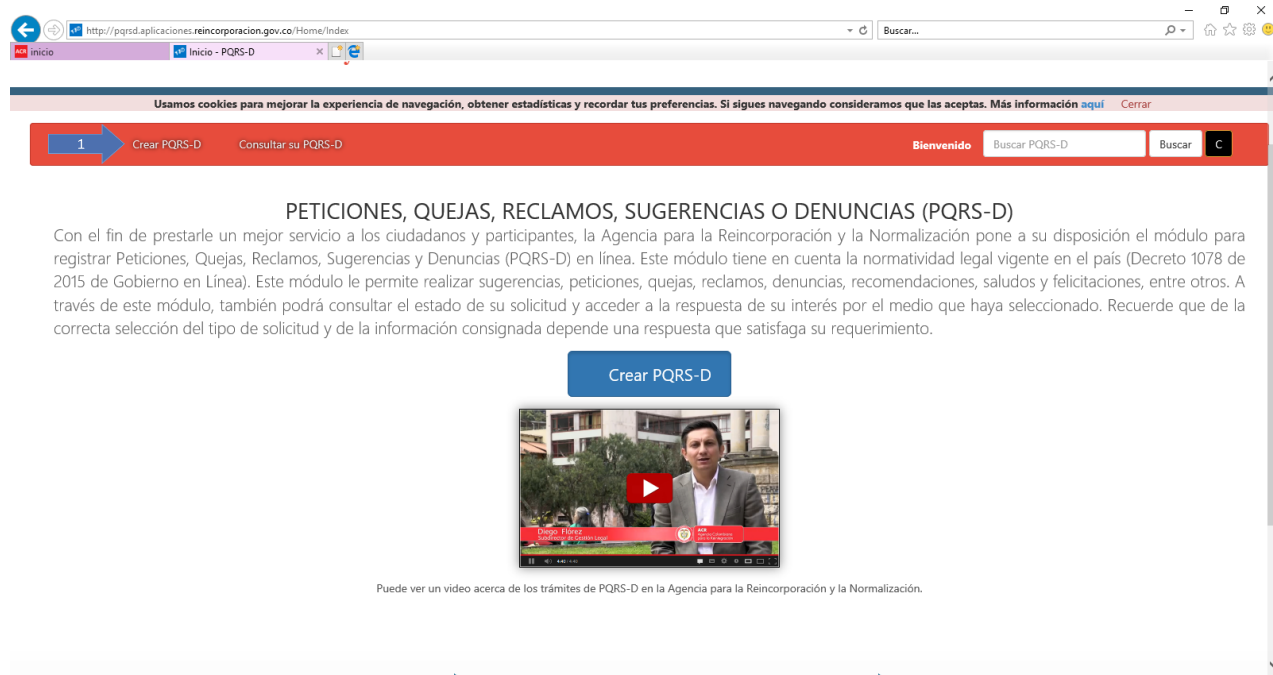




Ilustración 4. Página de inicio sistema de PQRS-D

5.3 REGISTRAR PQRS-D

En este módulo se registran las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de los ciudadanos y personas objetos de atención de la ARN, recibidas directamente a través de la página web, para ser tramitadas.

- Hacer clic en el menú principal de navegación de la parte superior en “Nuevo” (Ver 1. Ilustración 4). El sistema muestra la pantalla de la ilustración 5.
- Seleccionar **No**, para indicar que no pertenece a Reincorporación, Reintegración o Ruta especial Justicia y Paz.

 **NOTA: Si usted es persona en proceso de Reincorporación, Reintegración o Ruta especial Justicia y Paz, por favor remítase al Instructivo módulo PQRS-D de Página Web- Población objeto de atención.**

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

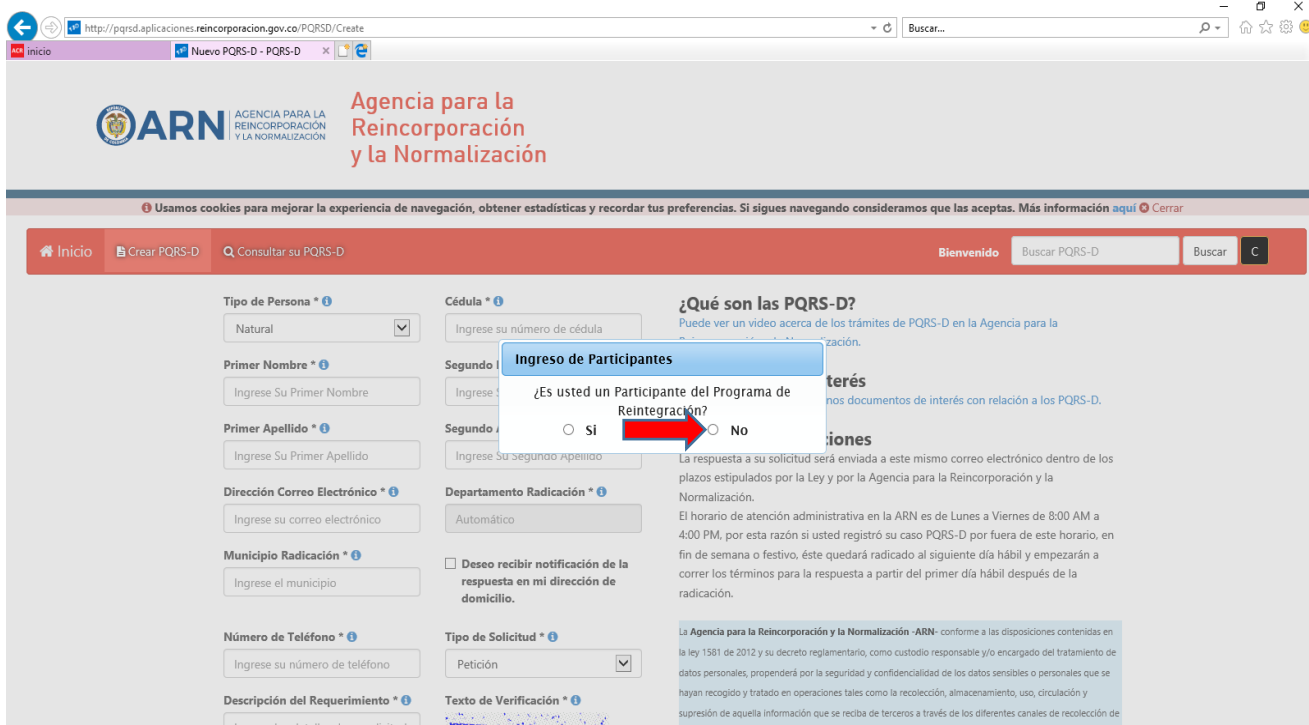



Ilustración 5. Registro de PQRS-D.

- **Tipo de Persona:** Campo obligatorio. Seleccionar una opción si desea registrar el PQRS-D como ciudadano (persona natural) o como empresa (persona jurídica) haciendo clic en la fecha ubicada a la derecha del campo. Las opciones disponibles son: Natural o Jurídica.

Tipo de Persona *

Ilustración 6. Tipo de persona.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

5.3.1. Tipo de persona natural

De acuerdo con las directivas establecidas en la estrategia de Gobierno en Línea, el nombre de la persona se compone de 4 campos de texto (primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido) (Ver ilustración 7).



NOTA: Al seleccionar la opción Natural en el campo ‘Tipo de persona’, el sistema cambia la etiqueta de Identificación a Cédula y muestra los campos primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido.

- **Cédula:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo su número de identificación (cédula, tarjeta de identidad o NUIP Número Único de Identificación Personal-). Para este campo el sistema, valida que se ingrese solo números entre 4 y 15 dígitos.
- **Primer nombre:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el primer nombre. Para este campo el sistema verifica que haya ingresado un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.
- **Segundo nombre:** Campo opcional. Ingresar en este campo el segundo nombre. Si no tiene un segundo nombre, puede dejar este campo en blanco. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.
- **Primer apellido:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo su primer apellido. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.
- **Segundo apellido:** Campo opcional. Ingresar en este campo el segundo apellido. Si no tiene un segundo apellido, puede dejar este campo en blanco. Para este campo el sistema verifica que se ingrese un texto entre 3 y 50 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a capitalizado, es decir, la primera letra de cada palabra en mayúscula.

S-D
🔍 Consultar su PQRS-D

Tipo de Persona * i

Natural
▼

Primer Nombre * i

Caso

Primer Apellido * i

Rol


Dirección Correo Electrónico * i

rolciudadano@gmail.com


Ilustración 7. Tipo de persona 'Natural'

5.3.2. Tipo de persona jurídica

Para este tipo de persona se muestra únicamente el campo de texto en el que se debe registrar el “Nombre de la empresa”.

 **NOTA:** Al seleccionar la opción ‘Jurídica’ en el campo Tipo de Persona, el sistema cambia la etiqueta de Identificación a NIT, muestra el campo Nombre de la empresa y oculta los campos correspondientes al tipo de persona ‘Natural’.

- **NIT:** Campo obligatorio. Ingresar el número de identificación (NIT) de la empresa o persona jurídica a la que pertenece o a nombre de la cual quiere interponer la PQRS-D. Para este campo el sistema, valida que se hayan registrado solo números entre 4 y 15 dígitos.

 AARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

- Nombre de la empresa:** Campo obligatorio. Ingresar el nombre de la empresa o persona jurídica a la que pertenece o a nombre de la cual quiere interponer la PQRS-D. Para este campo el sistema, valida que se haya registrado un texto entre 3 y 100 caracteres. Adicionalmente se cambia el formato a mayúsculas.

En la Ilustración 8 se muestra un ejemplo para diligenciar estos campos.

Tipo de Persona * 

Jurídica 

Nombre de la Empresa * 

ROLCIUDADANO

Dirección Correo Electrónico * 

rolciudadano@gmail.com

Ilustración 8. Tipo de persona 'Jurídica'

- Dirección correo electrónico:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una dirección de correo electrónico válida, con el fin que la entidad pueda remitir a esta dirección la respuesta o solución a la PQRS-D realizada. El sistema verifica que el dato ingresado corresponda a una dirección de correo electrónico válido. Ej. usuario@dominio (incluyendo el .com, .net, .org, etc.).
- Departamento radicación:** Campo obligatorio y solo lectura. Este campo está deshabilitado y es completado automáticamente cuando se diligencia la información de municipio de radicación.
- Municipio radicación:** Campo obligatorio. Ingresar como mínimo las primeras 3 letras del nombre del municipio de residencia o ubicación actual. El sistema busca los municipios que coinciden con el texto ingresado y las muestra en una lista desplegable.

NOTA: Cuando se ingresan 3 o más letras aparece un mensaje en el que se indica que la información se está cargando (Ver ilustración 9). Luego se muestra la lista desplegable (Ver ilustración 10).

Seleccione con el mouse el nombre del municipio de la lista desplegada en la parte inferior del campo (Ver ilustración 10).

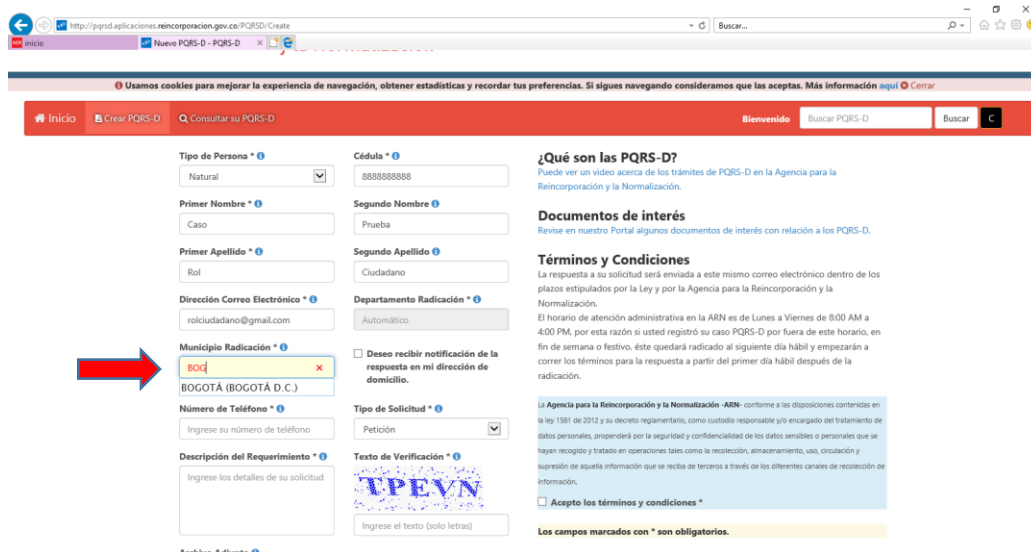


Ilustración 9. Municipio radicación

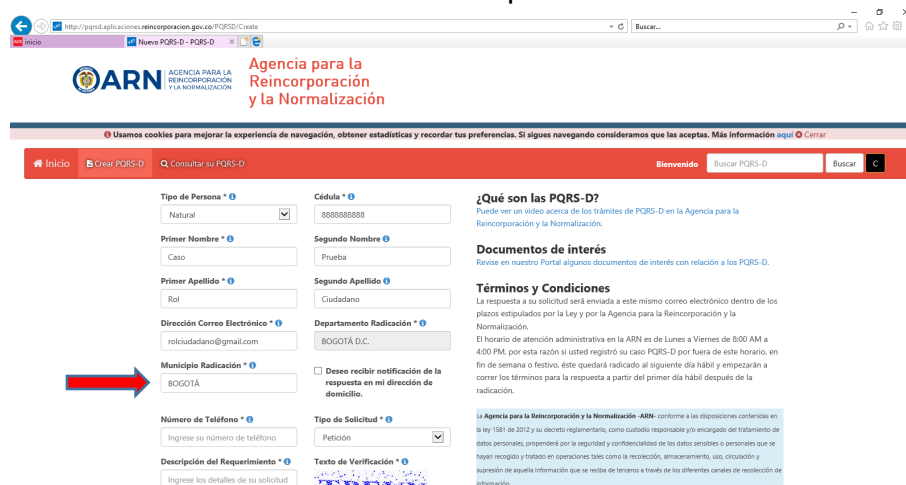

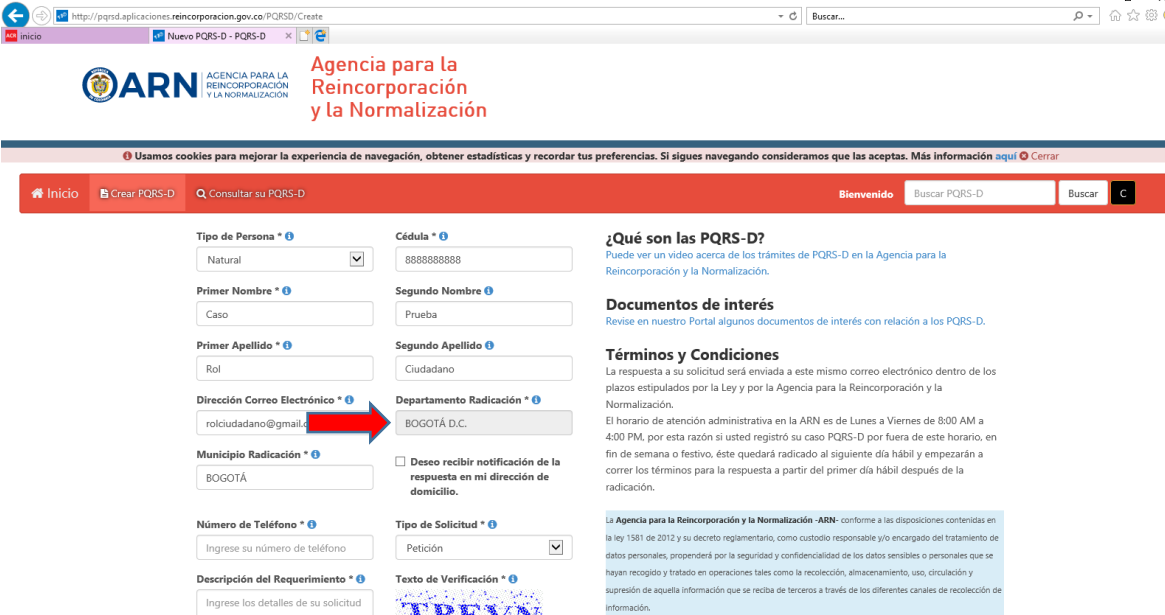


Ilustración 10. Selección municipio radicación

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

 **NOTA:** Cuando se selecciona el municipio correspondiente, el campo departamento radicación es completado automáticamente como se muestra en la ilustración 11.



The screenshot shows the 'Crear PQRS-D' form on the ARN website. The 'Departamento Radicación' dropdown menu is selected and shows 'BOGOTÁ D.C.'. A red arrow points to this field. Below it, the checkbox 'Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio' is visible. The form includes fields for 'Tipo de Persona', 'Cédula', 'Primer Nombre', 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido', 'Segundo Apellido', 'Dirección Correo Electrónico', 'Municipio Radicación', 'Número de Teléfono', 'Tipo de Solicitud', 'Descripción del Requerimiento', and 'Texto de Verificación'. There is also a '¿Qué son las PQRS-D?' section with a video link and a 'Documentos de interés' section with a link to the portal.

Ilustración 11. Departamento radicación

- **Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio:** Campo opcional. El usuario puede marcar esta opción cuando requiera que la respuesta sea remitida a su dirección de domicilio, para lo cual es requerido el registro de la dirección exacta y un número telefónico de contacto. Es importante tener presente que hay mayor celeridad en la respuesta si se remite directamente a través del módulo web, pues el envío a una dirección física hace que el trámite de respuesta sea un poco más demorado.
- **Número de teléfono:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el número de teléfono de contacto, con el fin que la entidad pueda tener la opción de contacto a través de este número telefónico para dar respuesta o solución a la PQRS-D. El sistema verifica que el dato ingresado corresponda a un teléfono fijo (7 dígitos) o a un teléfono celular (10 dígitos). Ej. Teléfono fijo: 5932211. Teléfono celular: 3002123456.
- **Tipo de solicitud:** Campo obligatorio. Seleccionar la opción de acuerdo a su requerimiento haciendo clic en la flecha ubicada a la derecha del campo

(Ver ilustración 12). Este campo determina los días hábiles que tiene la ARN para dar solución a la petición del ciudadano (Ver tabla 1).

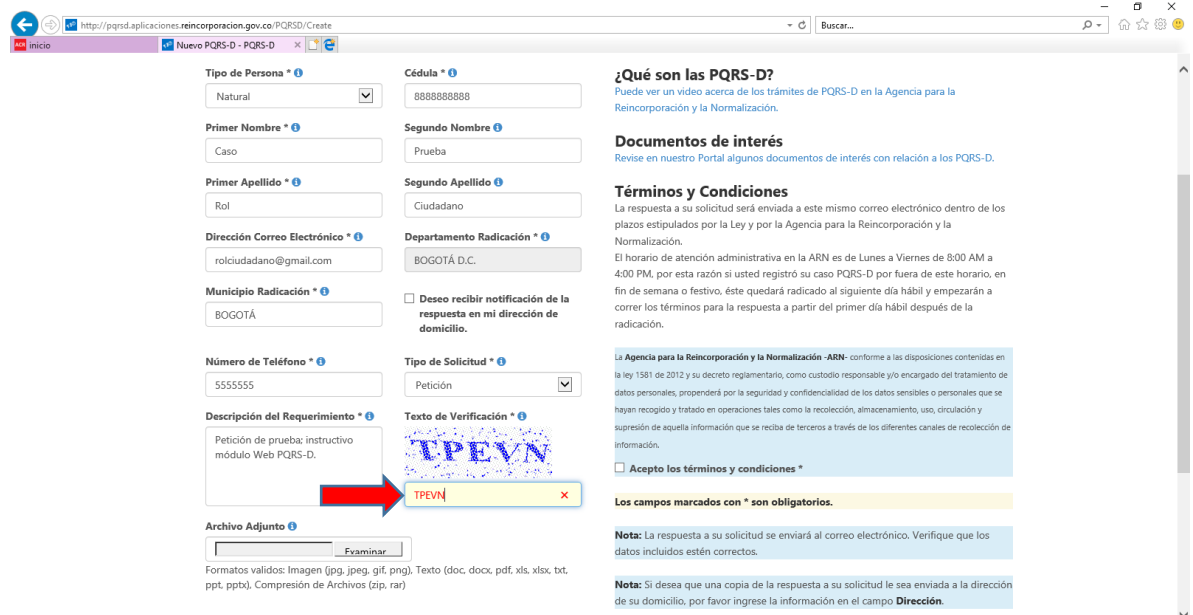
Ilustración 12. Tipo de solicitud

TIPO DE TRÁMITE	DÍAS HÁBILES
PETICIÓN	15
QUEJA	15
RECLAMO	15
DENUNCIA	15
REQUERIMIENTO DE AUTORIDADES	10
CERTIFICACIONES Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10

Tabla 1. Tipo de requerimiento y días hábiles de respuesta

- Descripción del requerimiento:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una descripción resumida de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia. Para este campo el sistema valida que no se ingrese texto que corresponda a contenido HTML (etiquetas HTML) y que contenga entre 20 y 500 caracteres.

- **Texto de verificación:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo el texto mostrado en la imagen ubicada en la parte superior. Este control se establece para garantizar la seguridad de la información enviada. Si no ingresa el texto mostrado correctamente, su PQRS-D no será guardada (Ver ilustración 13).



The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://pqrsd.aplicaciones.reincorporacion.gov.co/PQRS-D/Create'. The form is titled 'Nuevo PQRS-D - PQRS-D'. It contains several sections: 'Tipo de Persona' (Natural), 'Cédula' (888888888), 'Primer Nombre' (Caso), 'Segundo Nombre' (Prueba), 'Primer Apellido' (Rol), 'Segundo Apellido' (Ciudadano), 'Dirección Correo Electrónico' (rolciudadano@gmail.com), 'Departamento Radicación' (BOGOTÁ D.C.), 'Municipio Radicación' (BOGOTÁ), 'Número de Teléfono' (5555555), 'Tipo de Solicitud' (Petición), 'Descripción del Requerimiento' (Petición de prueba: instructivo módulo Web PQRS-D), and 'Texto de Verificación' (TPEVN). A red arrow points to the 'Texto de Verificación' field, which has a red 'X' next to it, indicating an error. Below the form, there is an 'Archivo Adjunto' section with a button 'Examinar' and a list of valid file formats: Imagen (jpg, jpeg, gif, png), Texto (doc, docx, pdf, xls, xlsx, ppt, pptx), and Compresión de Archivos (zip, rar). To the right of the form, there are informational sections: '¿Qué son las PQRS-D?', 'Documentos de interés', and 'Términos y Condiciones'.

Ilustración13. Texto de verificación

NOTA 1: De considerarlo necesario se puede anexar un archivo. Este archivo no puede exceder su tamaño en 2 Megabytes y debe ser de alguno de estos tipos:
 -Archivos de Imágenes: JPG, JPEG, PNG O GIF.
 -Documentos: TXT o PDF.
 -Documentos de Word: DOC o DOCX.
 -Documentos de Excel: XLS o XLSX.
 -Documentos de PowerPoint: PPT o PPTX.
 -Archivos Comprimidos: ZIP o RAR.
NOTA 2: El sistema valida en línea la consistencia de la información suministrada, por lo que, si encuentra alguna anomalía en la misma, aparece un mensaje en color rojo de acuerdo a la Ilustración 16.

- **Archivo adjunto:** Campo opcional. Para seleccionar el archivo que se va a adjuntar presione el botón Seleccionar archivo... o Examinar... (Ver 1.

Ilustración 14), ubique en su computador la ruta de ubicación del archivo que va a anexar y presione el botón 'Abrir' (Ver 1. Ilustración 15).

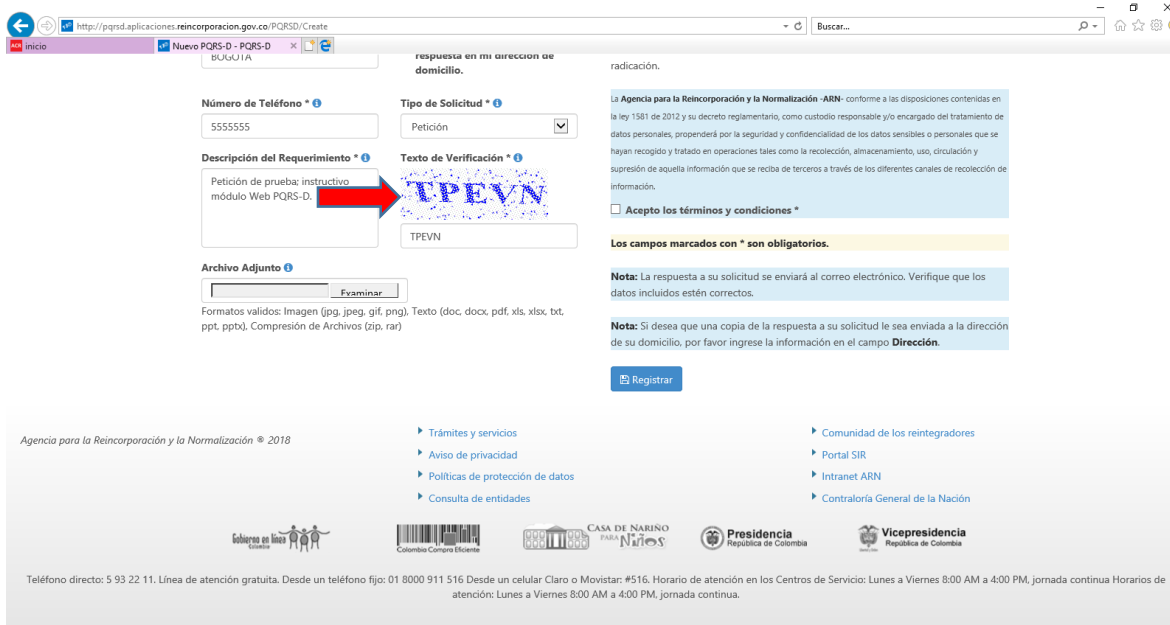


Ilustración 14. Adjuntar archivo

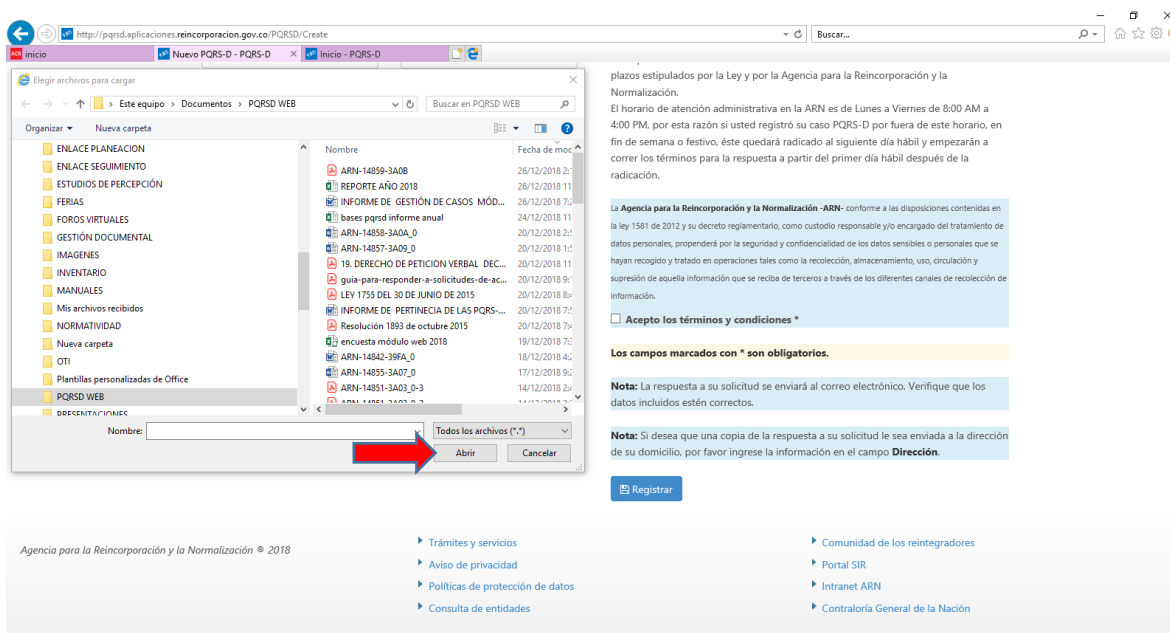


Ilustración 15. Ubicar y seleccionar archivo

- **Acepto los términos y condiciones:** Campo Obligatorio. La 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.

5.3.3. Guardar PQRS-D

Una vez diligenciados todos los campos solicitados se debe guardar la información.

Esta acción se realiza haciendo clic una vez sobre el botón 'Registrar'. El sistema muestra el mensaje "Guardando, por favor espere..." según se muestra en la Ilustración 16.



The screenshot shows a web form for registering a PQRS-D. The form includes fields for 'Departamento Radicación' (BOGOTÁ D.C.), 'Municipio Radicación' (BOGOTÁ), 'Número de Teléfono' (30), and 'Tipo de Solicitud' (Petición). A 'Registrar' button is visible. A modal message box is displayed over the form, containing the text 'PQRS-D' and 'Guardando, por favor espere...'. A note at the top right of the form area states: '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.'

Ilustración 16. Guardando, por favor espere...



NOTA: El sistema valida la información y finalmente despliega un mensaje con el número asignado al caso (Ver ilustración 17).

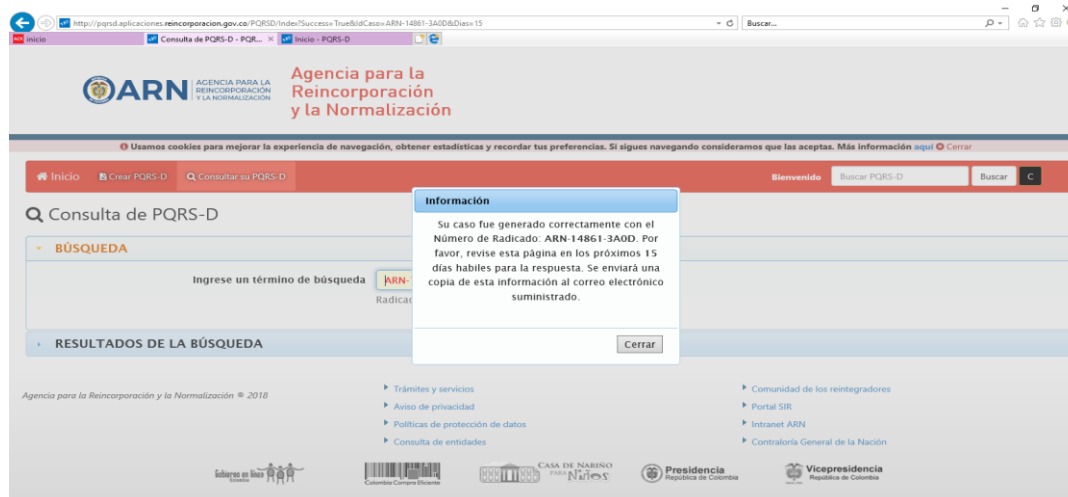


Ilustración 17. Confirmación de registro

5.4 CONSULTAR PQRS-D

En este módulo se consulta el estado actual de su PQRS-D registrada previamente en el sistema.

- Hacer clic en el menú principal de navegación de la parte superior en **Consultar** (Ver 1. Ilustración 18). El sistema muestra la pantalla de la ilustración 18.

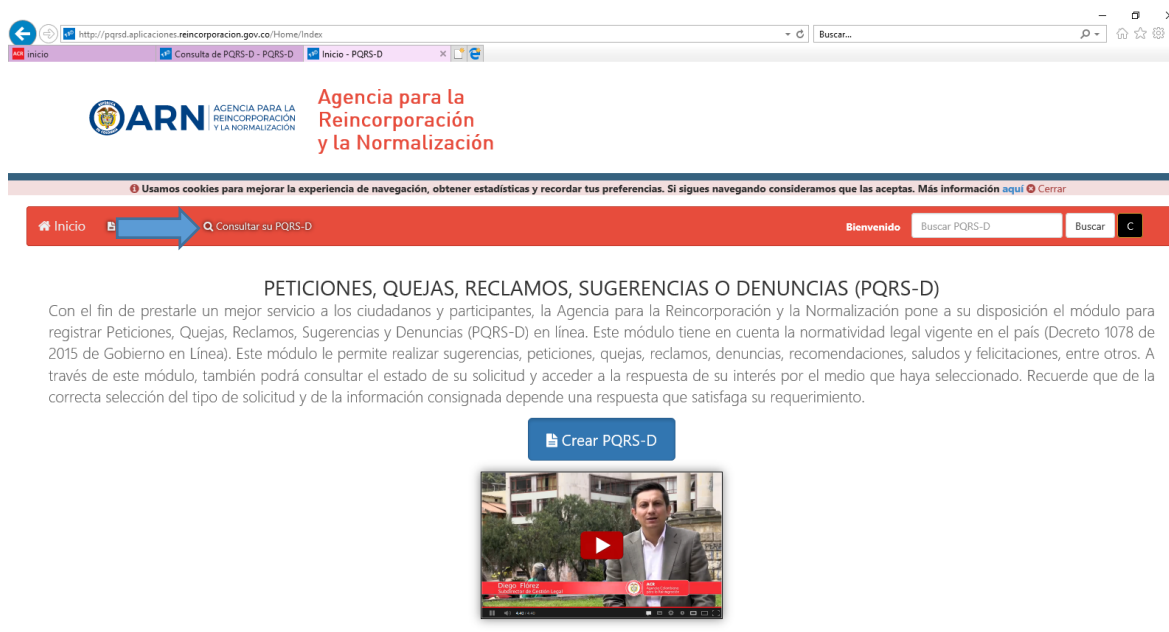



Ilustración 18. Consulta PQRS-D

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

Ingresar el número de radicado o número de documento de identificación, en el campo de texto para buscar el(los) caso(s) registrado(s) previamente. Presionar el botón **Consultar** para realizar la consulta. El sistema realiza la búsqueda y muestra el mensaje que se ve en la ilustración 19.



Ilustración 19. Buscando, por favor espere...

Cuando el sistema encuentra la información, pasa automáticamente a la sección **RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA** (Ver ilustración 20) donde se muestra el resumen de los registros existentes, así:

Ver: Esta opción le permite revisar el resumen de la PQRS-D. Haciendo clic sobre el ícono puede visualizar la información diligenciada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.1 de este instructivo.

Nombre: Nombre de la persona que registra la PQRS-D.

Tipo solicitud: Nombre del tipo de solicitud registrada.

Fecha radicado: Fecha y hora en la que se registra el PQRS-D.

Días respuesta: Corresponde a los días hábiles que tiene la entidad para la resolución del caso de acuerdo al tipo de solicitud.

Fecha respuesta: Fecha en la cual se solucionó el caso por parte de los funcionarios de la entidad. Si este campo aparece en blanco, es porque al momento de la consulta no se ha solucionado.

Estado solicitud: Corresponde al estado en que se encuentra el PQRS-D en el momento de la consulta.

Respuesta: Esta opción le permite revisar la respuesta suministrada por la entidad. Haciendo clic sobre el ícono puede visualizar la información suministrada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.2 de este instructivo.

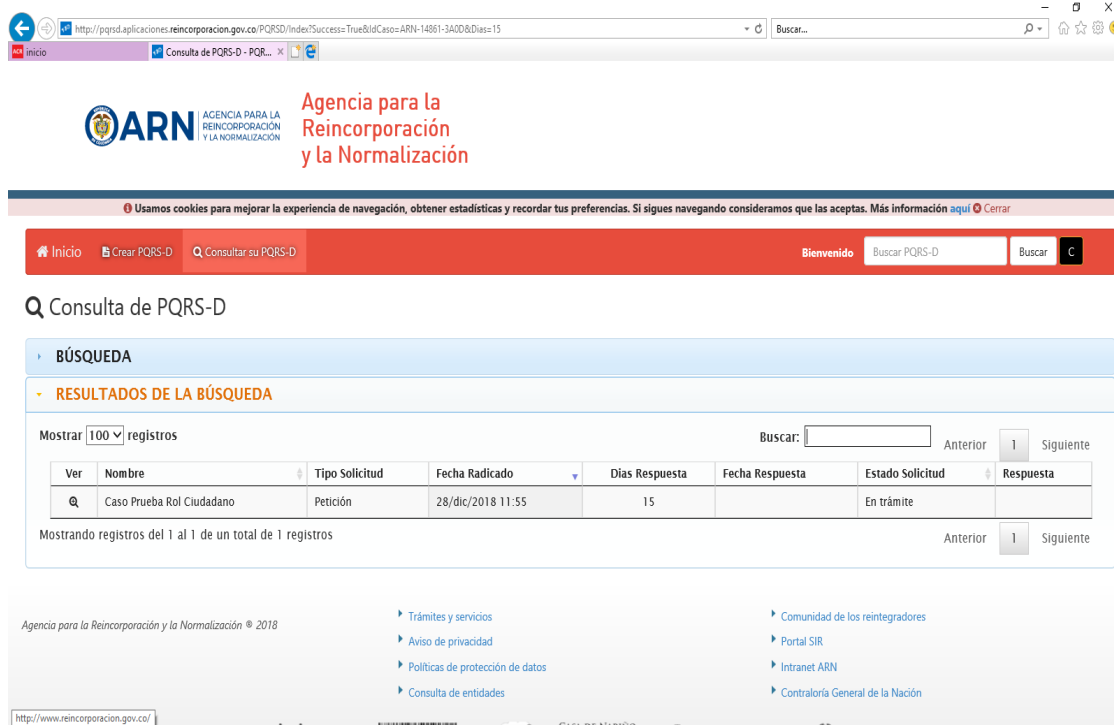


Ilustración 20. “Resultados de la Búsqueda”

Las opciones Mostrar registros (Ver 1. Ilustración 21) y Buscar (Ver 2. Ilustración 21), permiten filtrar la información para agilizar el proceso de búsqueda sobre los resultados ya obtenidos.

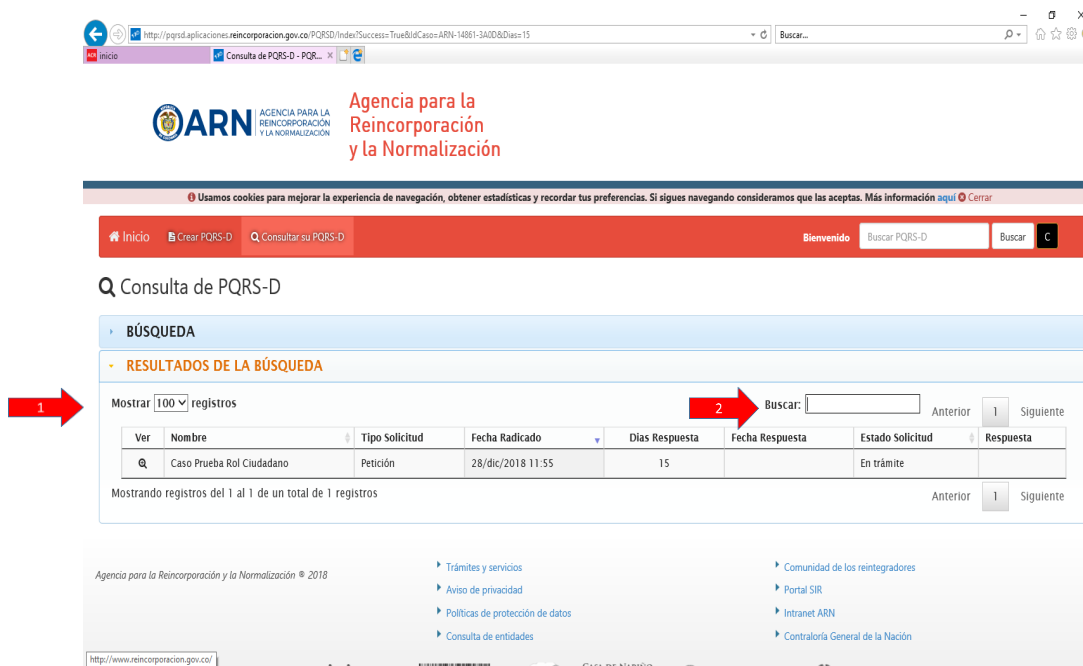


Ilustración 21. Filtro en resultados de la búsqueda

5.4.1. Ver detalles de PQRS-D

Para revisar los detalles de una solicitud en la pantalla de Consulta de PQRS-D dé clic sobre el ícono del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la Ilustración 22

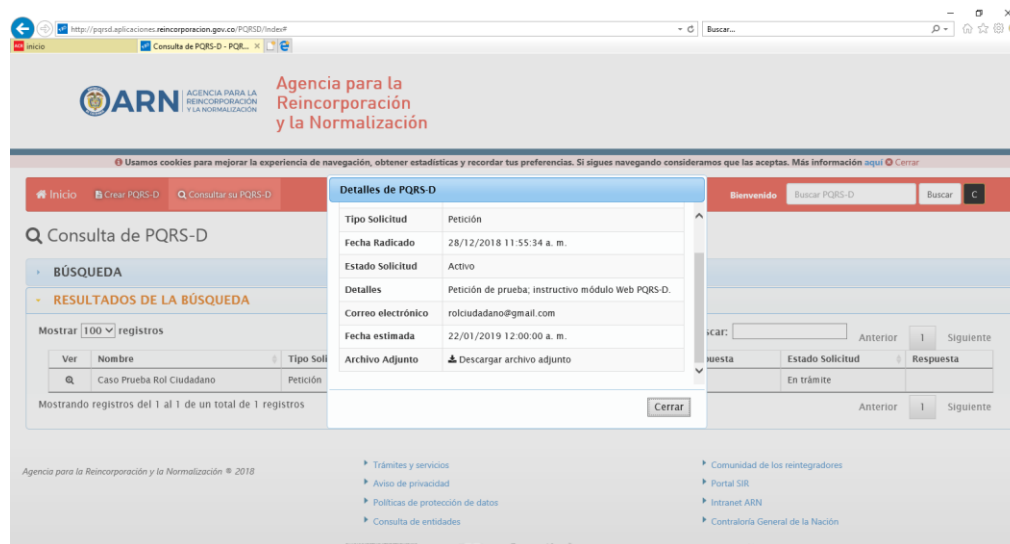


Ilustración 22. Detalles de PQRS-D.

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 22) desplace hacia abajo para revisar los datos. En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 2. Ilustración 22) para descargar el archivo adjunto (si se ha adjuntado alguno). Dé clic sobre el enlace para descargar este archivo, la aplicación abre el archivo adjunto como se muestra en la Ilustración 23 (Ver 1. Ilustración 23). Por defecto estos archivos se van a la carpeta de descargas del equipo.

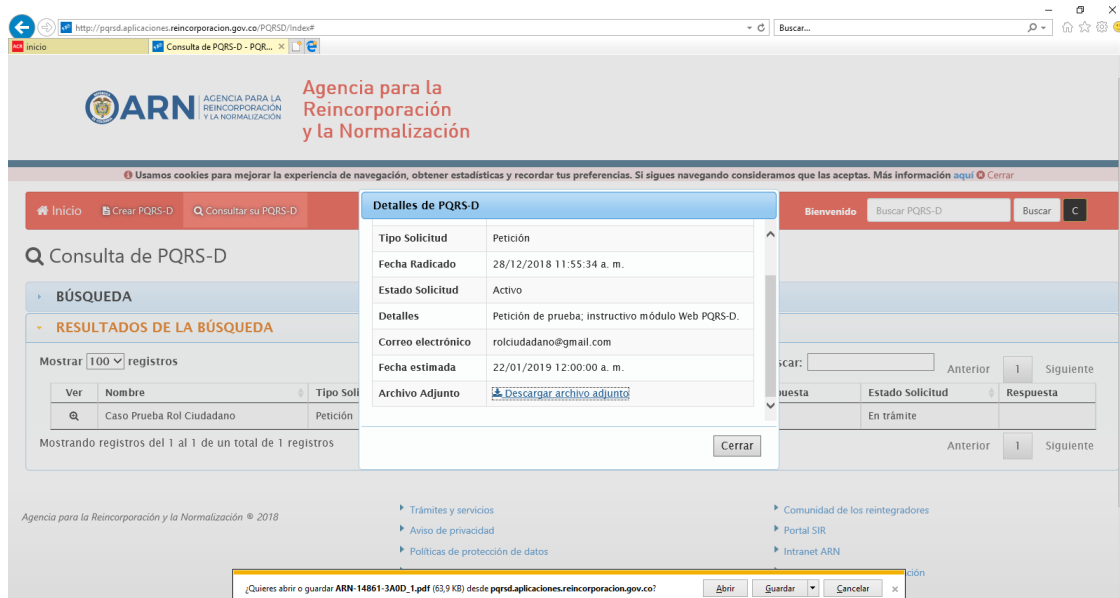


Ilustración 23. Descarga de archivo adjunto

Si el caso no tiene un archivo adjunto, el sistema genera el mensaje de 'Caso sin archivo adjunto'. Como se muestra en la Ilustración 24 (Ver 1. Ilustración 24)



AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO

CÓDIGO: AC-I-07

FECHA
2019-10-01

VERSIÓN V-
6

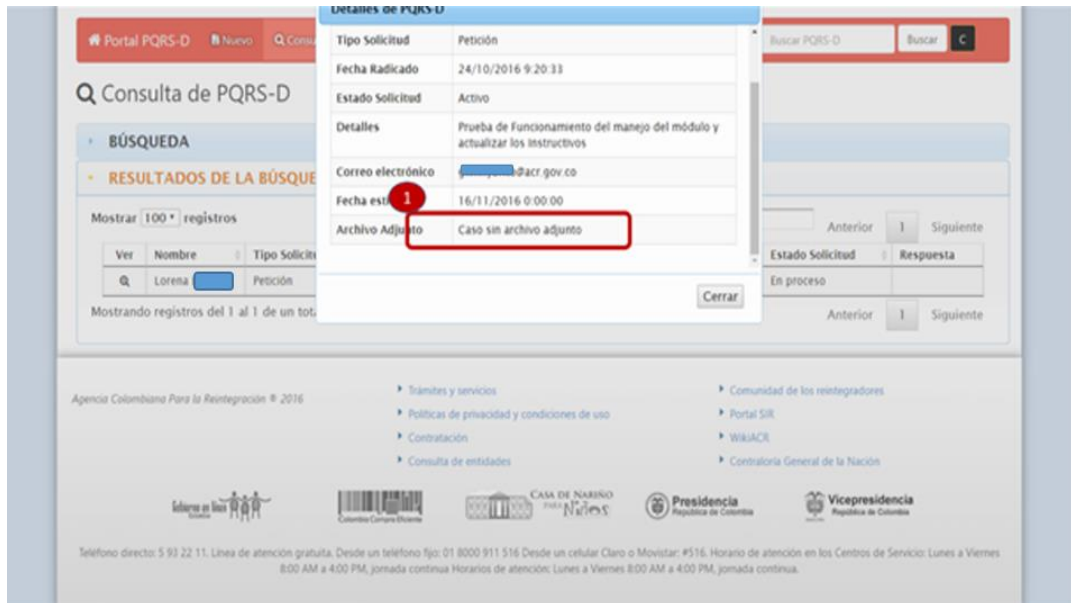


Ilustración 24. Caso sin archivo adjunto

5.4.2. Ver respuesta de PQRS-D

Para revisar la respuesta suministrada por la ARN de una solicitud en la pantalla de Consulta de PQRS-D de clic sobre el ícono 'Ver' del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la ilustración 25.

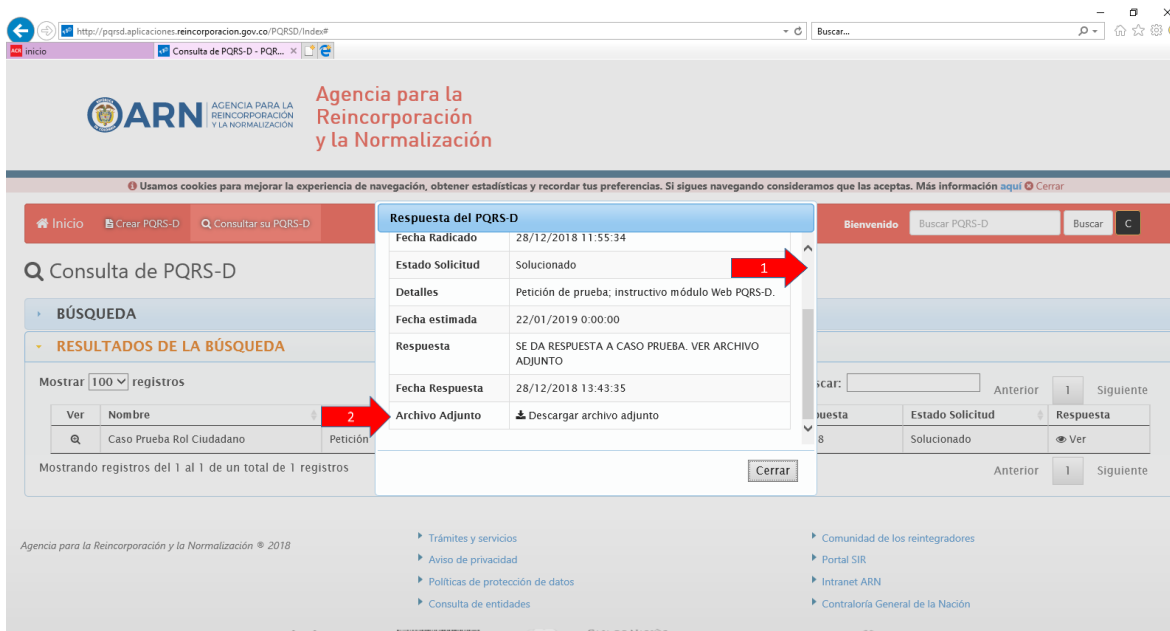


Ilustración 25. Respuesta de PQRS-D

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 25) desplace hacia abajo para revisar la información del PQRS-D y de la respuesta. En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 2. Ilustración 25) para ver el archivo adjunto de la respuesta (si se adjuntó alguno). Dé clic sobre el enlace para descargar este archivo, la aplicación abre el archivo en su equipo como se muestra en la Ilustración 26. (Ver 1. Ilustración 26). Por lo general estos archivos se van a la carpeta de descargas del equipo.

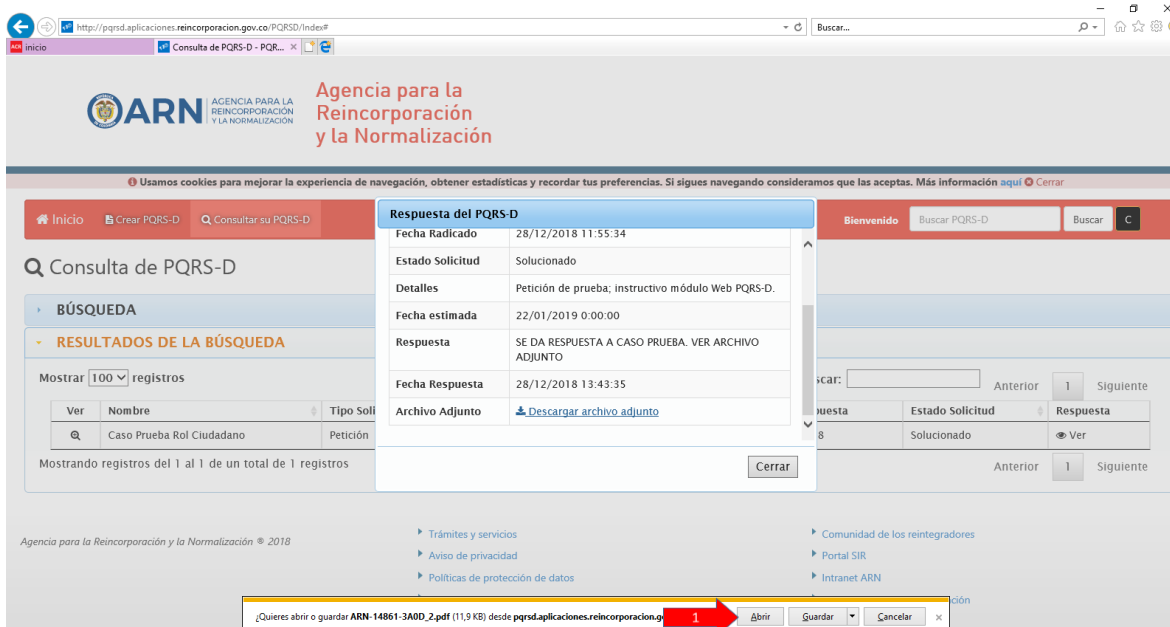


Ilustración 26. Descargar archivo adjunto

Si no se ha adjuntado archivo, el sistema genera una advertencia que indica que el caso no tiene un archivo adjunto (Ver Ilustración 27).

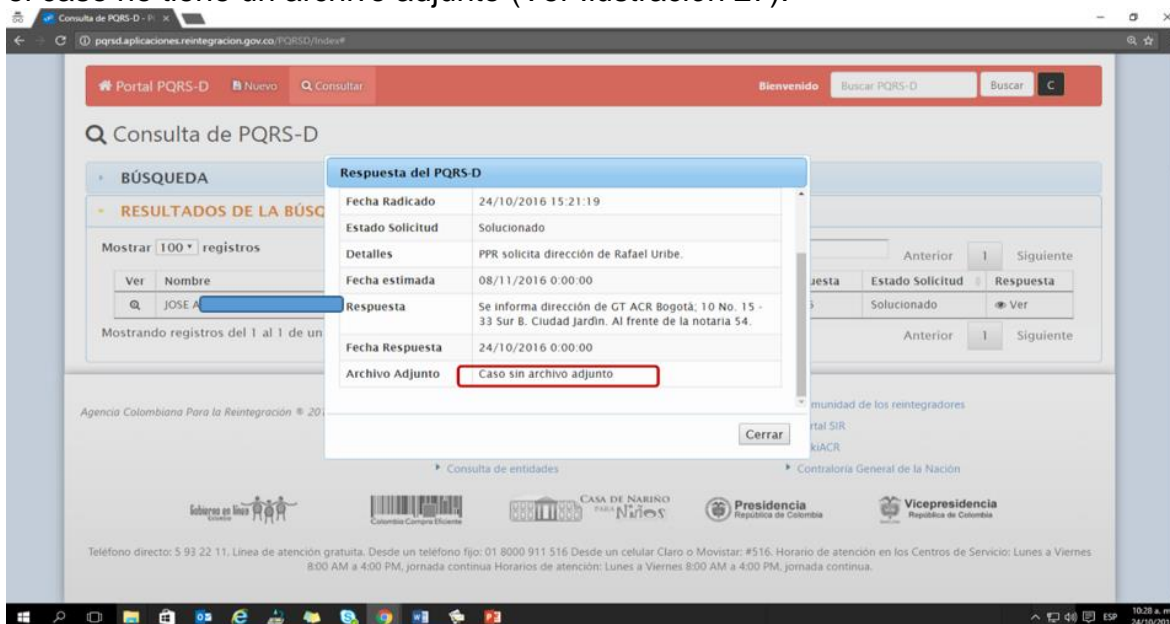



Ilustración 27. Caso sin archivo adjunto

 AARN <small>AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN</small>	INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-I-07	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 6

6. SOPORTE

Si tiene alguna inquietud al respecto, por favor ponerse en contacto con el correo electrónico soporte@reincorporacion.gov.co, o con el Grupo de Atención al Ciudadano al correo electrónico atencion@reincorporacion.gov.co.



AGENCIA PARA LA
REINCORPORACIÓN
Y LA NORMALIZACIÓN

**INSTRUCTIVO MODULO PQRS-D
DE PAGINA WEB – ROL
CIUDADANO**

CÓDIGO: AC-I-07

FECHA
2019-10-01

VERSIÓN V-
6