



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA
NORMALIZACIÓN (ARN)**

**INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA
OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN**

BOGOTÁ D.C. OCTUBRE DE 2019

	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

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
6. SOPORTE	25

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que deben seguir las personas objeto de atención de la ARN 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 para registrar y consultar una PQRS-D a través de la página web www.reincorporacion.gov.co y las directrices aquí definidas, deben ser aplicadas por todas las persona objeto de atención de la ARN, que requieran registrar una PQRS-D y lo deseen hacer por medio del módulo establecido para esto, en la página web.

3. DEFINICIONES

CODA: Código de identificación para personas en proceso de Reintegración.
(Comité Operativo para la Dejación de Armas)

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.

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.

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.

SIR: Sistema de Información para la Reintegración.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

El registro de las PQRS-D en la página web puede ser realizado por la ciudadanía en general, incluyendo las personas objeto de atención de la ARN, que son los usuarios en los que se centra el alcance de este documento.

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.

5. CONTENIDO Y DESARROLLO

5.1. INGRESO AL PORTAL WEB ARN

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

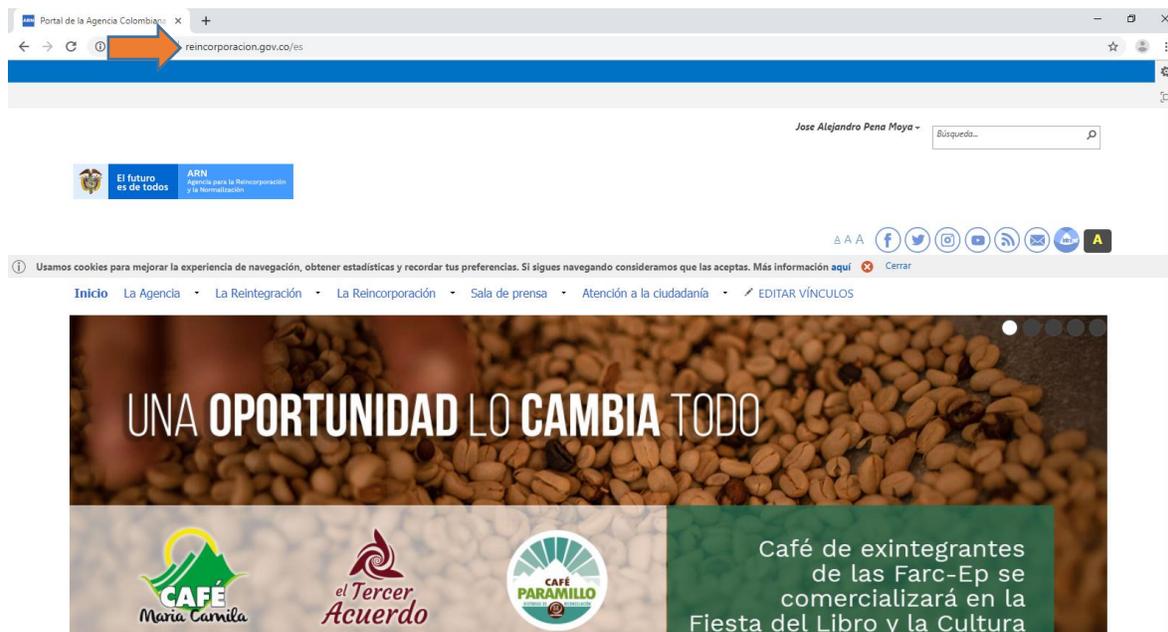


Ilustración 1. Ingreso al portal Web ARN

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

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).

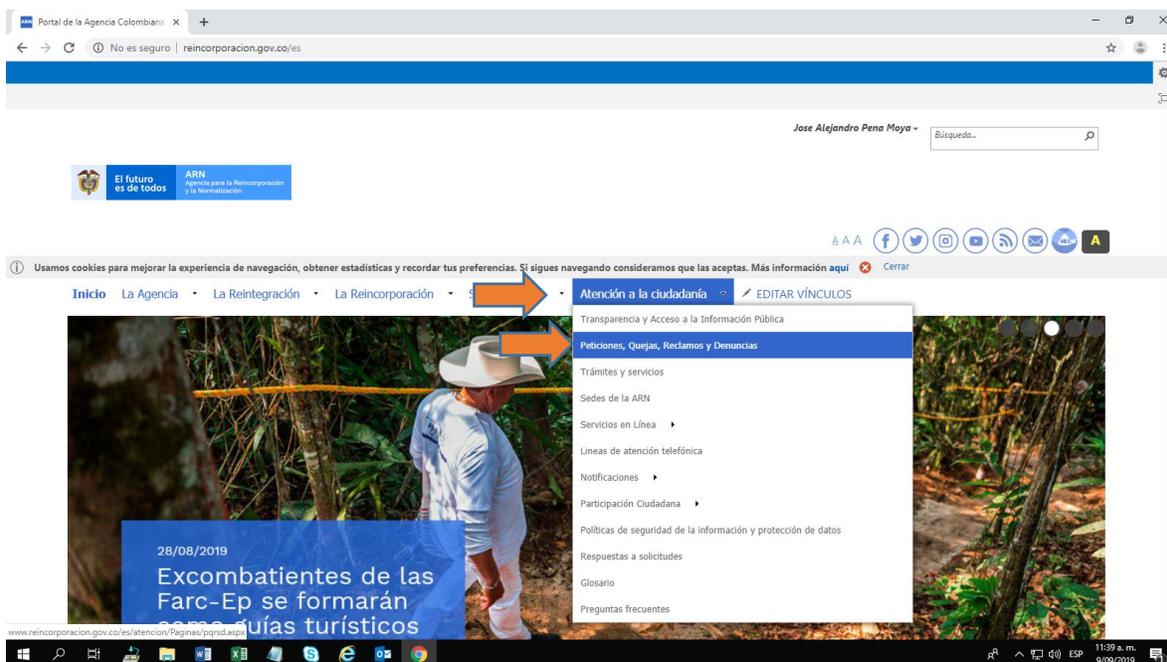


Ilustración 2. Ingreso a sección PQRS-D

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



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

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

Al hacer clic sobre el ícono es direccionado al Sistema de 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 la PQRS-D, 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 **'SI'**, para indicar que pertenece a las rutas de reintegración o Reincorporación.



NOTA: Si usted **NO** es Participante de la ruta de Reintegración o de Reincorporación, remítase al **'Instructivo módulo PQRS-D -página web-rol ciudadano ó registrarse como anónimo'**.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

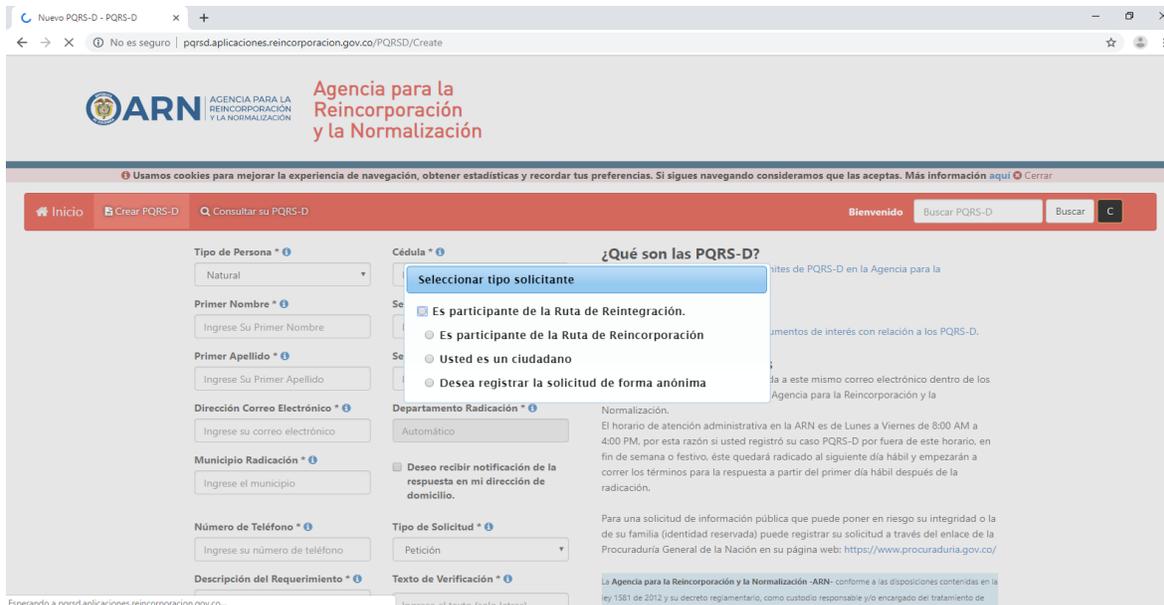


Ilustración 5. Registro de PQRS-D.

La aplicación abre una ventana emergente donde se le solicita identificación a la PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN, tal como se muestra en la ilustración 6.

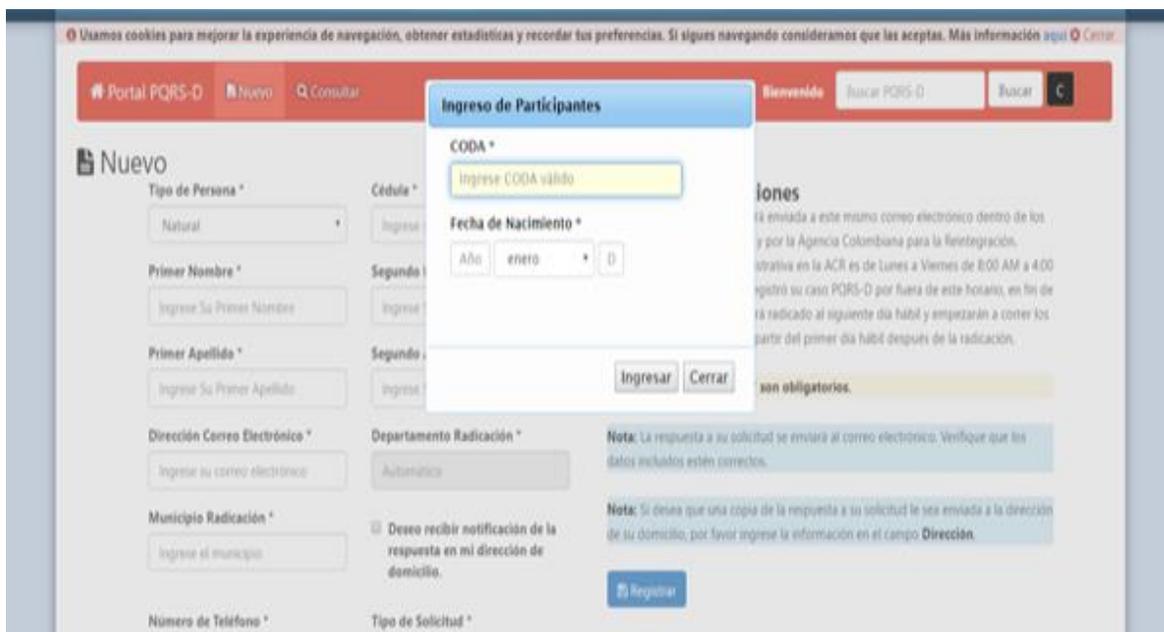


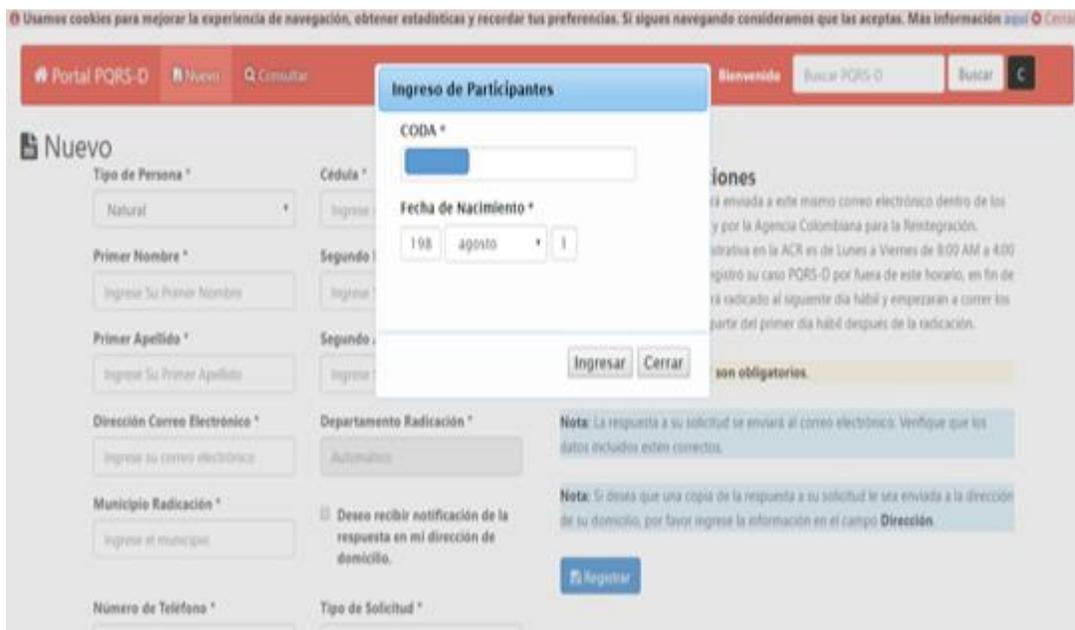
Ilustración 6. Ingreso de persona objeto de atención de la ARN.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

5.3.1. Ingreso de personas en ruta de reintegración o reincorporación.

Para ingresar a la opción de registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias las personas en proceso de reintegración deben tener a la mano la información que lo identifica (COD, Código de reincorporación y fecha de nacimiento).

- **CODA o código de reincorporación:** Campo obligatorio. Ingrese el CODA asignado en su Proceso de Reintegración. Para este campo el sistema verifica solo el ingreso de números entre 4 y 15 dígitos con el respectivo guion del código.
- **Fecha de nacimiento:** Ingrese su fecha de nacimiento.
- **Año:** Campo obligatorio. Ingrese el año de su nacimiento. Número de 4 dígitos
- **Mes:** Campo obligatorio. Seleccione de la lista correspondiente su mes de nacimiento haciendo clic sobre la flecha a la derecha del campo y seleccionando el mes correspondiente (Ver ilustración 7).



The screenshot shows the 'Ingreso de Participantes' form in the PQRS-D web portal. The form is titled 'Nuevo' and includes several fields: 'Tipo de Persona' (Natural), 'Cédula' (with a blue input field), 'Fecha de Nacimiento' (with a date picker showing '198 agosto' and '1'), 'Primer Nombre', 'Primer Apellido', 'Dirección Correo Electrónico', 'Departamento Radicación' (Automático), 'Municipio Radicación', 'Número de Teléfono', and 'Tipo de Solicitud'. A 'Registrar' button is at the bottom. A note indicates that the response will be sent to the email address provided.

Ilustración 7. Ingreso y selección de fechas

Día: Campo obligatorio. Ingrese el día de su nacimiento. Número de 2 dígitos.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

Presionar la opción Ingresar para validar la información ingresada. El sistema muestra el mensaje **Buscando, por favor espere...** como se muestra en la ilustración 8.

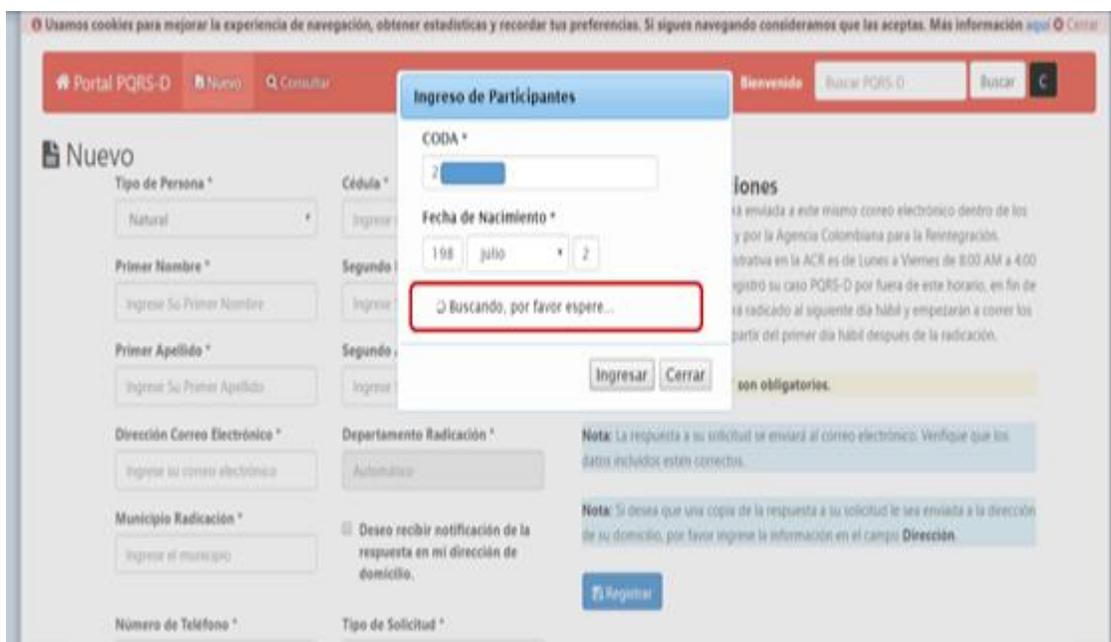


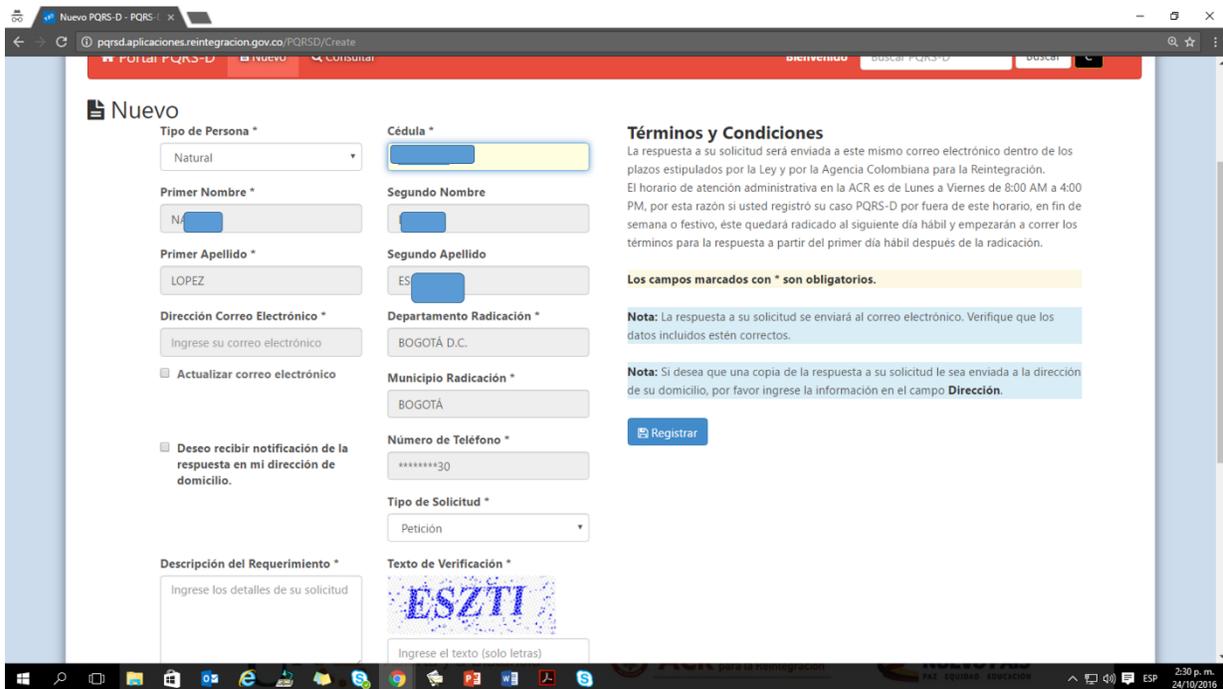
Ilustración 8. Buscando, por favor espere.



NOTA: Por seguridad el ingreso de persona objeto de atención de la ARN tiene un límite de intentos errados. Cuando la información es ingresada incorrectamente durante tres intentos seguidos, la dirección IP desde la cual se está conectado queda bloqueada por las próximas 24 horas.

La aplicación consulta la información en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR), completa los campos de forma predeterminada y los deshabilita para que no sean modificados como se muestra en la ilustración 9 (datos de la persona objeto de atención de la ARN tomados como ejemplo removidos intencionalmente para proteger la identidad).

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5



Nuevo

Tipo de Persona *
Natural

Primer Nombre *
N

Primer Apellido *
LOPEZ

Dirección Correo Electrónico *
Ingrese su correo electrónico

Actualizar correo electrónico

Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Descripción del Requerimiento *
Ingrese los detalles de su solicitud

Cédula *
[Redacted]

Segundo Nombre
[Redacted]

Segundo Apellido
ES

Departamento Radicación *
BOGOTÁ D.C.

Municipio Radicación *
BOGOTÁ

Número de Teléfono *
*****30

Tipo de Solicitud *
Petición

Texto de Verificación *
ESZTI
Ingrese el texto (solo letras)

Términos y Condiciones
La respuesta a su solicitud será enviada a este mismo correo electrónico dentro de los plazos estipulados por la Ley y por la Agencia Colombiana para la Reintegración. El horario de atención administrativa en la ACR es de Lunes a Viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, por esta razón si usted registró su caso PQRS-D por fuera de este horario, en fin de semana o festivo, éste quedará radicado al siguiente día hábil y empezarán a correr los términos para la respuesta a partir del primer día hábil después de la radicación.

Los campos marcados con * son obligatorios.

Nota: La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.

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**.

[Registrar](#)

Ilustración 9. Pantalla de ingreso de datos

Si la información ingresada no es correcta o no fue encontrada, el sistema mencionado, le confirma mediante mensajes de color rojo, donde se producen las inconsistencias en la información (Ver ilustración 10 y 11).



Usamos cookies para mejorar la experiencia de navegación, obtener estadísticas y recordar tus preferencias. Si sigues navegando consideramos que las aceptas. Más información [aquí](#) Cerrar

Portal PQRS-D Nuevo Consultar Bienvenido C

Ingreso de Participantes

CODA *
11-2
CODA suministrado no es válido

Fecha de Nacimiento *
Año: mes: día:

Tipo de Persona *
Natural

Primer Nombre *

Primer Apellido *

Dirección Correo Electrónico *

Municipio Radicación *

Número de Teléfono *

Cédula *

Segundo *

Segundo *

Departamento Radicación *
Automática

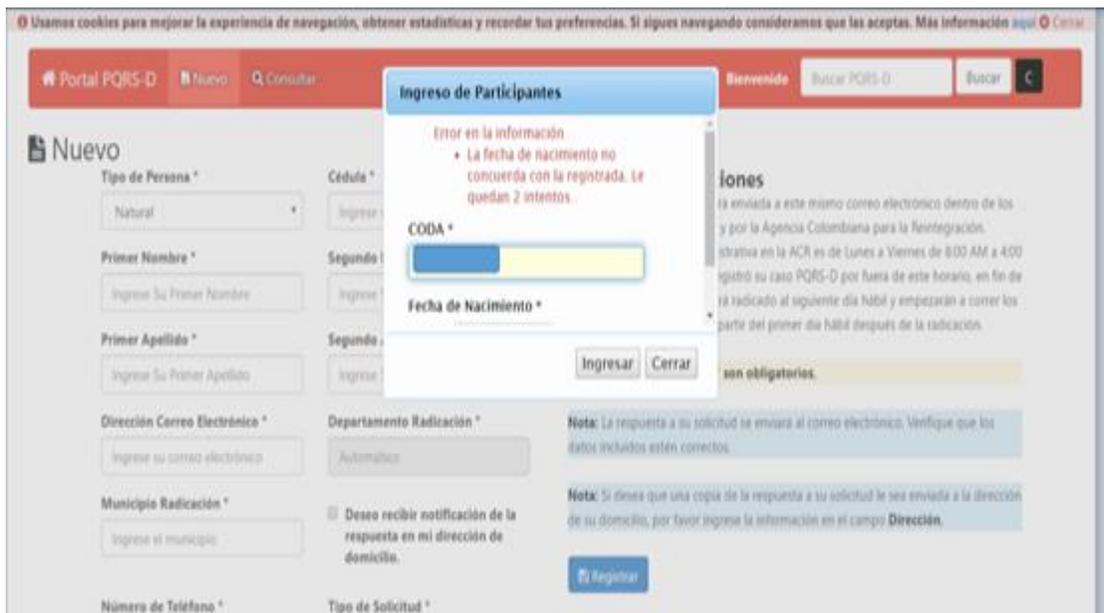
Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Tipo de Solicitud *

Notas:
La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.
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**.

son obligatorios.

Ilustración 10. Error en la información ingresada



Usamos cookies para mejorar la experiencia de navegación, obtener estadísticas y recordar tus preferencias. Si sigues navegando consideramos que las aceptas. Más información [aquí](#) Cerrar

Portal PQRS-D Nuevo Consultar Bienvenido C

Ingreso de Participantes

Error en la información
• La fecha de nacimiento no concuerda con la registrada. Le quedan 2 intentos.

CODA *

Fecha de Nacimiento *

Tipo de Persona *
Natural

Primer Nombre *

Primer Apellido *

Dirección Correo Electrónico *

Municipio Radicación *

Número de Teléfono *

Cédula *

Segundo *

Segundo *

Departamento Radicación *
Automática

Deseo recibir notificación de la respuesta en mi dirección de domicilio.

Tipo de Solicitud *

Notas:
La respuesta a su solicitud se enviará al correo electrónico. Verifique que los datos incluidos estén correctos.
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**.

son obligatorios.

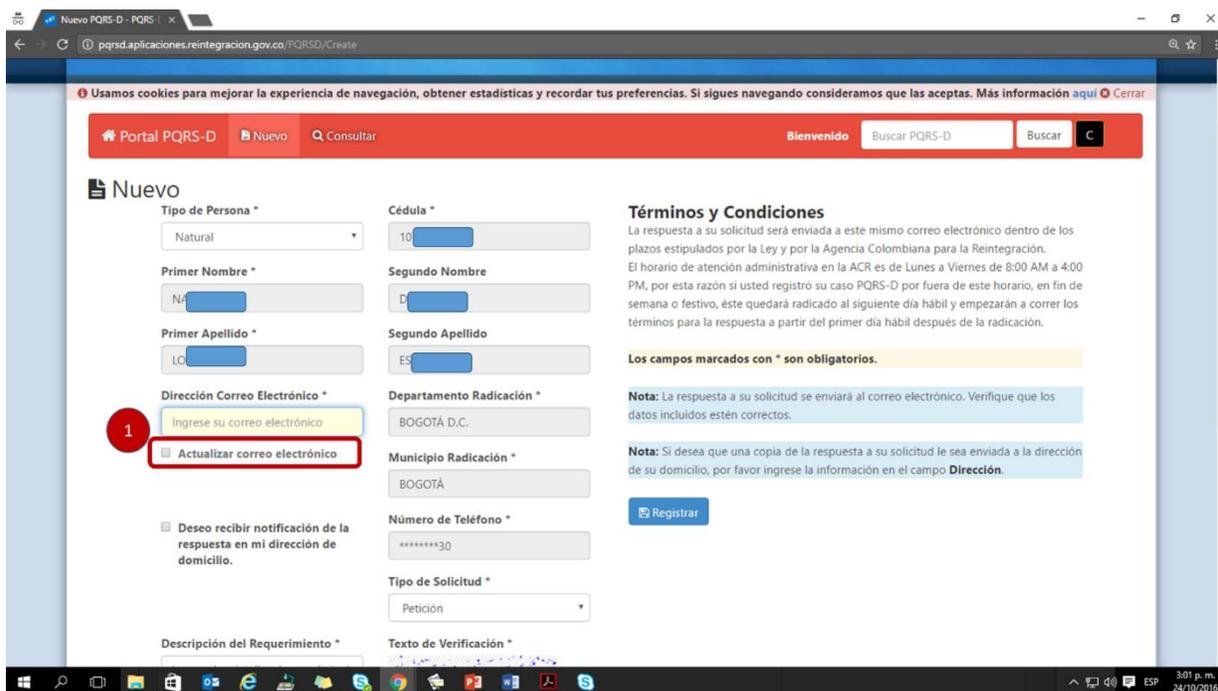
Ilustración 11. Error en la información

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

NOTA: El sistema completa los campos de texto de ‘Tipo de persona’, ‘Cédula’, ‘Primer nombre’, ‘Segundo nombre’, ‘Primer apellido’, ‘Segundo apellido’, ‘Dirección correo electrónico’ (si está registrado), ‘Departamento radicación’, ‘Municipio radicación’, ‘Número de teléfono’ (si está registrado) y se posiciona en el ‘Tipo de solicitud’ para que sea seleccionada con el fin de agilizar el proceso de registro.

- **Dirección correo electrónico:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una dirección de correo electrónico válida, con el fin que la ARN 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.).

Si no tiene registrado en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) una dirección de correo electrónico, al lado del campo de texto aparece la opción para actualizarlo (Ver. 1 Ilustración 12). Al chequear el cuadro ‘**Actualizar correo electrónico**’ se habilita el campo de texto **Dirección correo electrónico** para que ingrese la información de acuerdo al numeral anterior (Ver ilustración 12).



The screenshot shows the 'Nuevo' form in the PQRS-D system. The 'Dirección Correo Electrónico' field is highlighted with a red circle and a red box around the 'Actualizar correo electrónico' checkbox. The form includes fields for personal information, contact details, and a 'Registrar' button.

Ilustración 12. Actualizar dirección de correo electrónico

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

- 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.

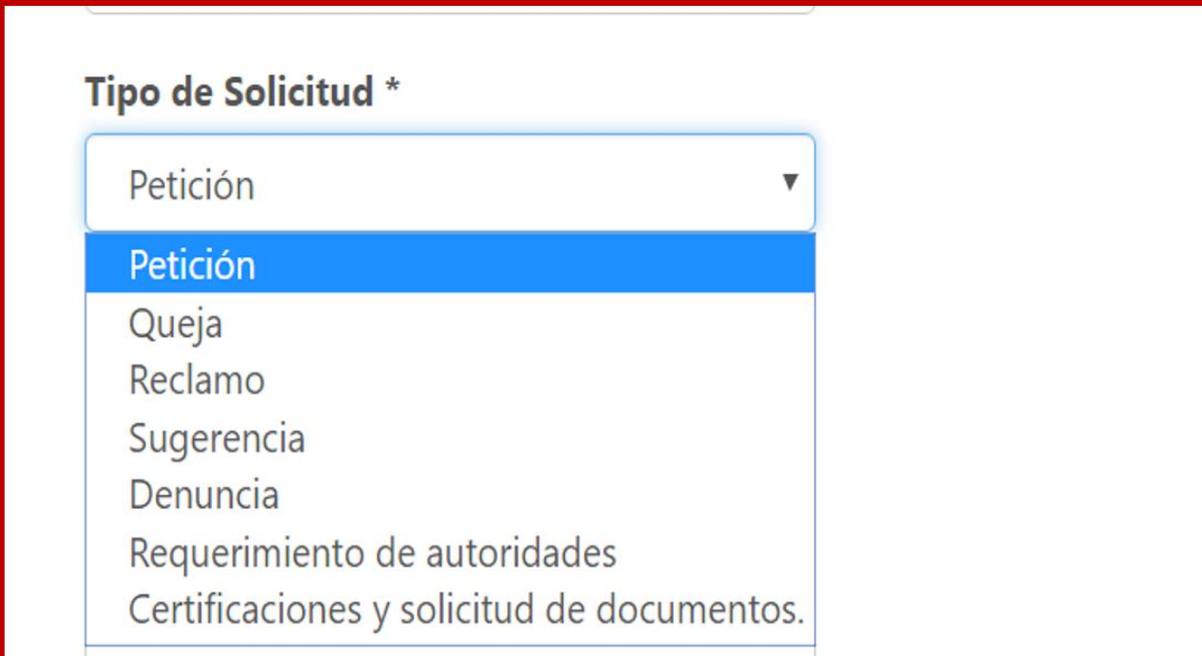
Número de teléfono: Campo obligatorio. Ingresar en este campo su número de teléfono de contacto, con el fin que la ARN pueda remitir a este número telefónico la respuesta o solución a la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia realizada. El sistema verifica que el dato ingresado corresponda a un teléfono fijo (7 dígitos) o a un teléfono celular (10 dígitos). Ej. Teléfono fijo: 5932211. Teléfono celular: 3002123456.

Si no tiene registrado en el Sistema de Información para la Reintegración (SIR) un número telefónico, al lado del campo de texto aparece la opción para actualizarlo (Ver ilustración 13). Al chequear el cuadro **Actualizar teléfono** se habilita el campo de texto **Número de Teléfono** para que ingrese la información de acuerdo al numeral anterior (Ver ilustración 13).



Ilustración 13. Actualizar número de teléfono

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



Tipo de Solicitud *

- Petición
- Petición**
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Denuncia
- Requerimiento de autoridades
- Certificaciones y solicitud de documentos.

Ilustración 14. 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 para respuesta

- **Descripción del requerimiento:** Campo obligatorio. Ingresar en este campo una descripción resumida de la PQRS-D. 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 es guardada (Ver ilustración 15).

 ARN AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5



Texto de Verificación *

Archivo Adjunto

Formatos validos: Imagen (jpg, jpeg, gif, png),
Texto (doc, docx, pdf, xls, xlsx, txt, ppt, pptx),

Ilustración 15. Texto de verificación

- **Archivo Adjunto:** Campo opcional. Para seleccionar el archivo que se va a adjuntar presione el botón Seleccionar archivo... o Examinar... (Ver 1. ilustración 16), ubique en su computador la ruta de ubicación del archivo que va a anexar y presione el botón Abrir (Ver 1. ilustración 17).



NOTA: 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 Power Point: PPT o PPTX.
- Archivos Comprimidos: ZIP o RAR.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

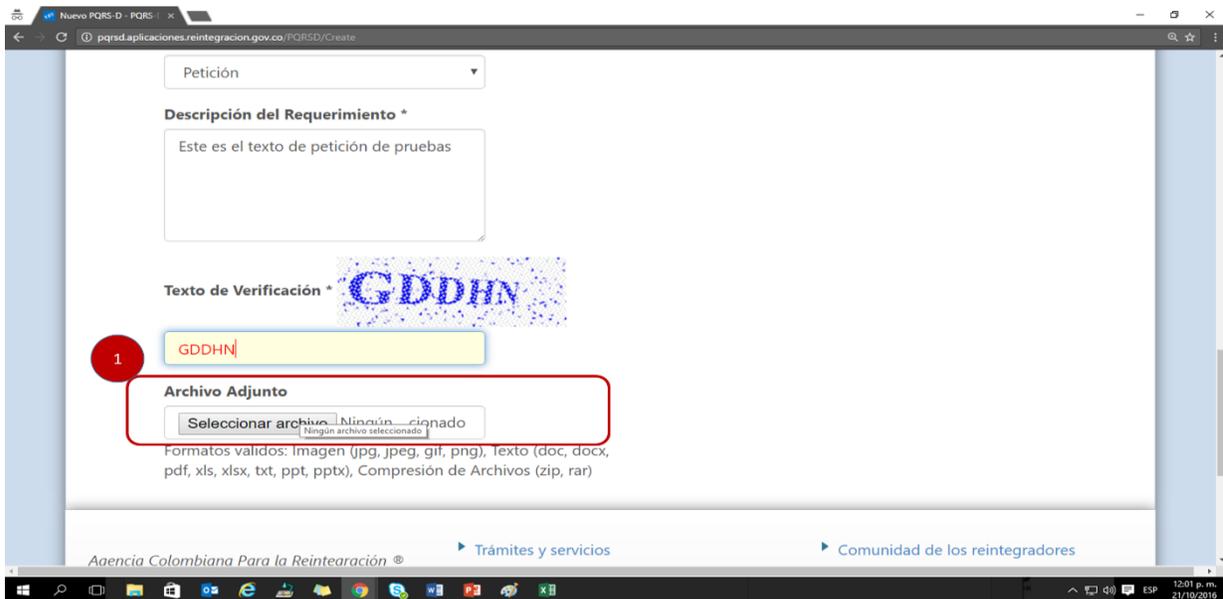


Ilustración 16. Seleccionar archivo

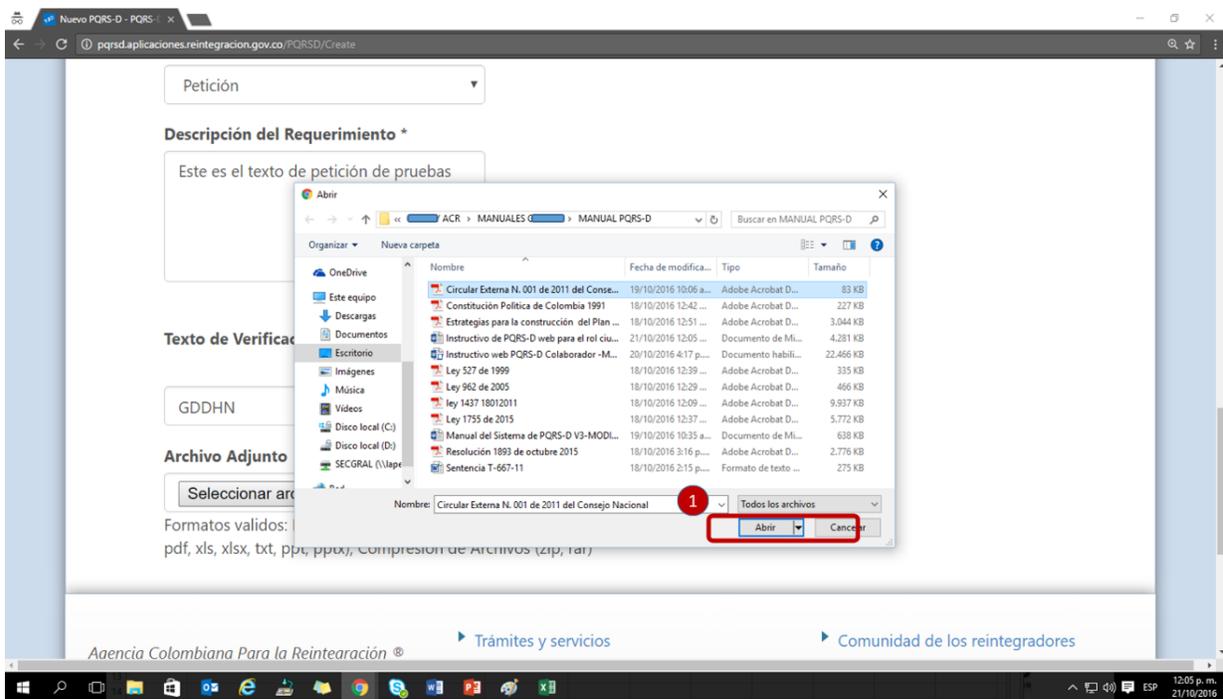


Ilustración 17. Ubicar y seleccionar archivo

	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

5.3.2. Guardar PQRS-D

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

Esta acción la realiza al hacer clic **UNA VEZ** sobre el botón ‘**Registrar**’. El sistema muestra el mensaje “**Guardando, por favor espere...**” según se muestra en la ilustración 18.

 **NOTA:** El sistema realiza una serie de validaciones en los campos que son obligatorios para que la información sea diligenciada correctamente.
Se recomienda leer atentamente los mensajes del sistema y tomar en cuenta las recomendaciones cuando éste las indique.

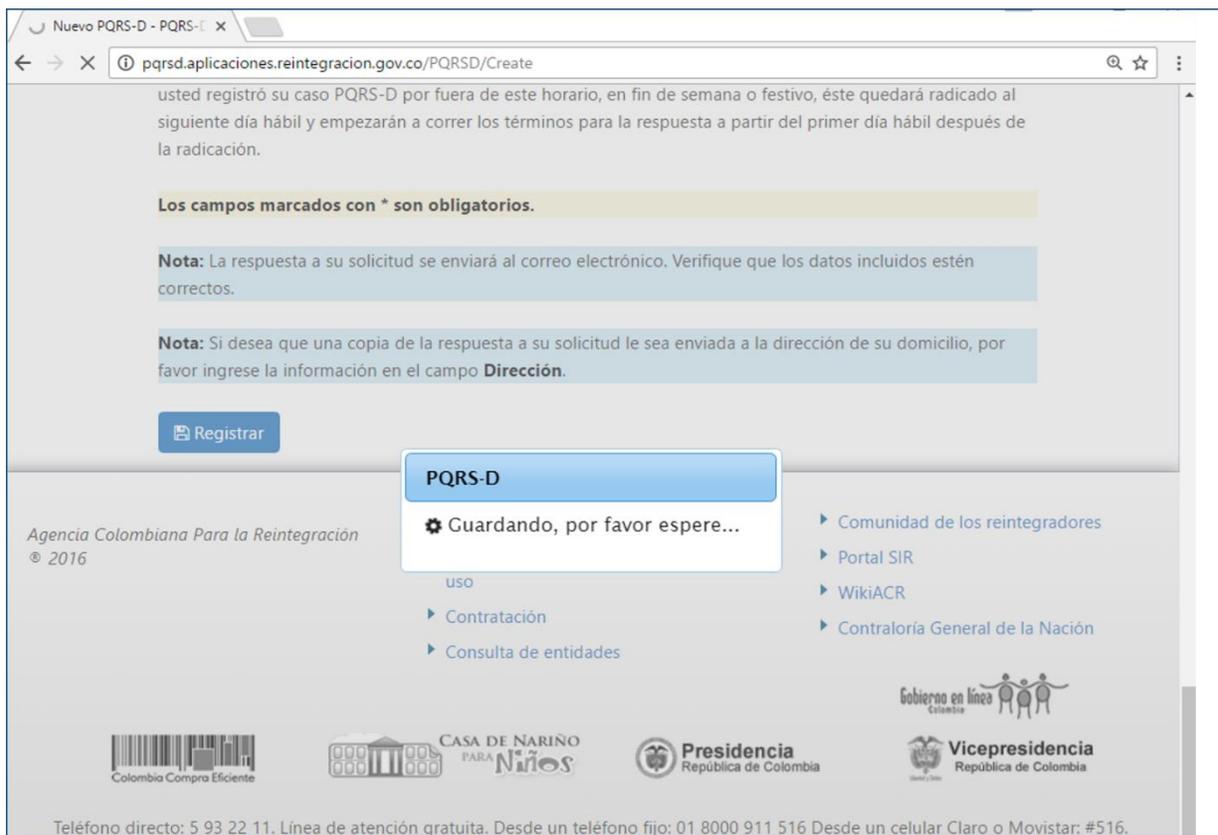


Ilustración 18. Guardando, por favor espere...

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

 **NOTA:** El sistema valida la información y finalmente despliega un mensaje con el número asignado al caso (Ver ilustración 19)

 **NOTA:** Si selecciona alguna de las opciones para actualizar la ‘Dirección de correo electrónico’ o el ‘Número de teléfono’, el sistema realiza la actualización en el momento en que se guardan los datos del PQRS-D.

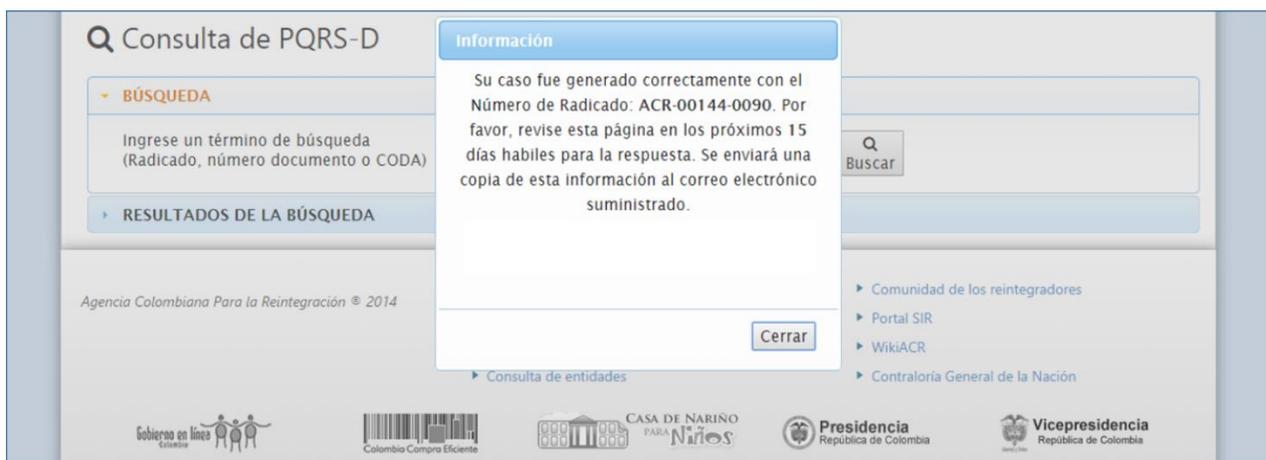


Ilustración 19. Confirmación de registro

5.4. CONSULTAR PQRS-D

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

En el menú principal de navegación de la parte superior debe hacer clic en **Consultar** (Ver 1. Ilustración 20). El sistema muestra la pantalla de la ilustración 20.

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5



Ilustración 20. Consulta de PQRS-D

En el campo de texto ingresar el CODA o el número de radicado o número de documento de identificación para buscar el(los) caso(s) registrado(s) previamente.

Presionar el botón **'Buscar'** para realizar la consulta. El sistema realiza la búsqueda y muestra el mensaje que se ve en la ilustración 21.

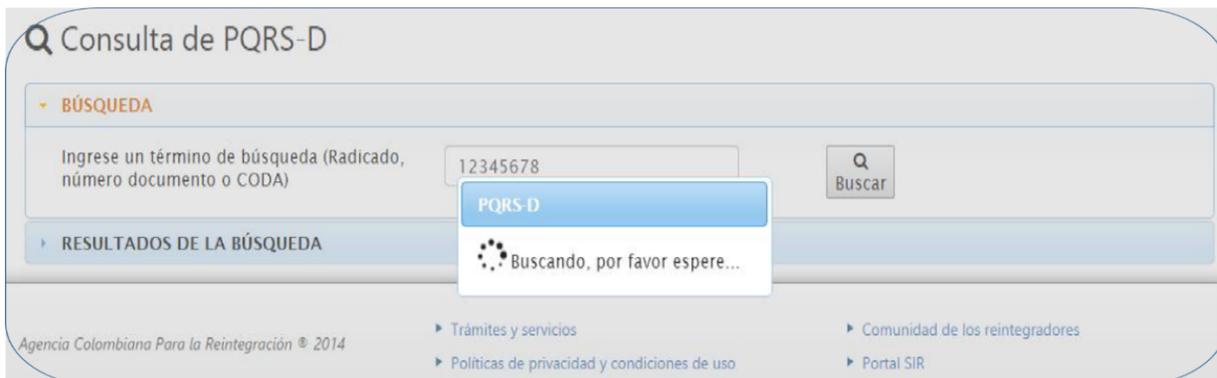


Ilustración 21. Buscando, por favor espere...

Cuando el sistema encuentra la información, pasa automáticamente a la sección RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA (Ver ilustración 22), donde se muestra el resumen de los registros existentes, así:

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

Q Consulta de PQRS-D



Ver	Nombre	Tipo Solicitud	Fecha Radicado	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Estado Solicitud	Respuesta
	Carlos Andres	Petición	13/Jun/2013 11:55	15		En proceso	
	Carlos David	Petición	13/Jun/2013 11:57	15		En proceso	

Ilustración 22. “Resultados de la Búsqueda...”

- **Ver:** Esta opción le permite revisar el resumen de la PQRS-D. Haciendo clic sobre el ícono buscar puede visualizar la información diligenciada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.1. de este instructivo.
- **Nombre:** Nombre de la persona que registra el 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 ARN 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 ARN. 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 ARN y la cual ameritó el cierre del caso. Haciendo clic sobre el ícono ‘Ver’ puede visualizar la información suministrada. Para mayores detalles remítase al numeral 5.4.2. de este instructivo.

Las opciones Mostrar registros (Ver 1. Ilustración 23) y Buscar (Ver 2. Ilustración 23) le permiten filtrar la información para agilizar el proceso de búsqueda sobre los resultados ya obtenidos.

Q Consulta de PQRS-D

BÚSQUEDA

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

1
 Mostrar registros

2
 Buscar:

Ver	Nombre	Tipo Solicitud	Fecha Radicado	Días Respuesta	Fecha Respuesta	Estado Solicitud	Respuesta
	Carlos Andres [REDACTED]	Petición	13/Jun/2013 11:55	15		En proceso	
	Carlos [REDACTED] [REDACTED]	Petición	13/Jun/2013 11:57	15		En proceso	

Mostrando registros del 1 al 2 de un total de 2 registros (filtrado de un total de 11 registros)
◀ Anterior Siguiente ▶

Ilustración 23. 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 de clic sobre el ícono del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la ilustración 24.

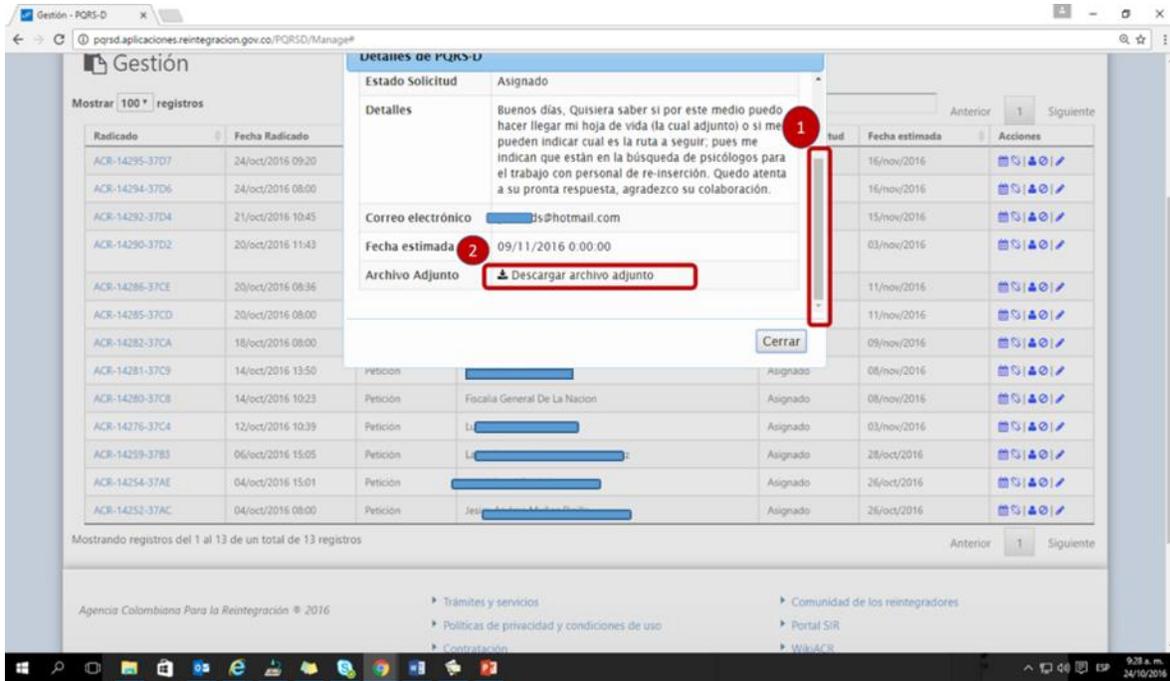


Ilustración 24. Detalles de PQRS-D

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 24) desplace hacia abajo para revisar los datos. En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 2. Ilustración 24) para ver el archivo adjunto (si se adjuntó alguno). Dé clic sobre el enlace para descargar este archivo, la aplicación abre el archivo adjunto como se muestra en la Ilustración 25 (Ver 1. Ilustración 25). Estos archivos por lo general se van a la carpeta de descargas del equipo.

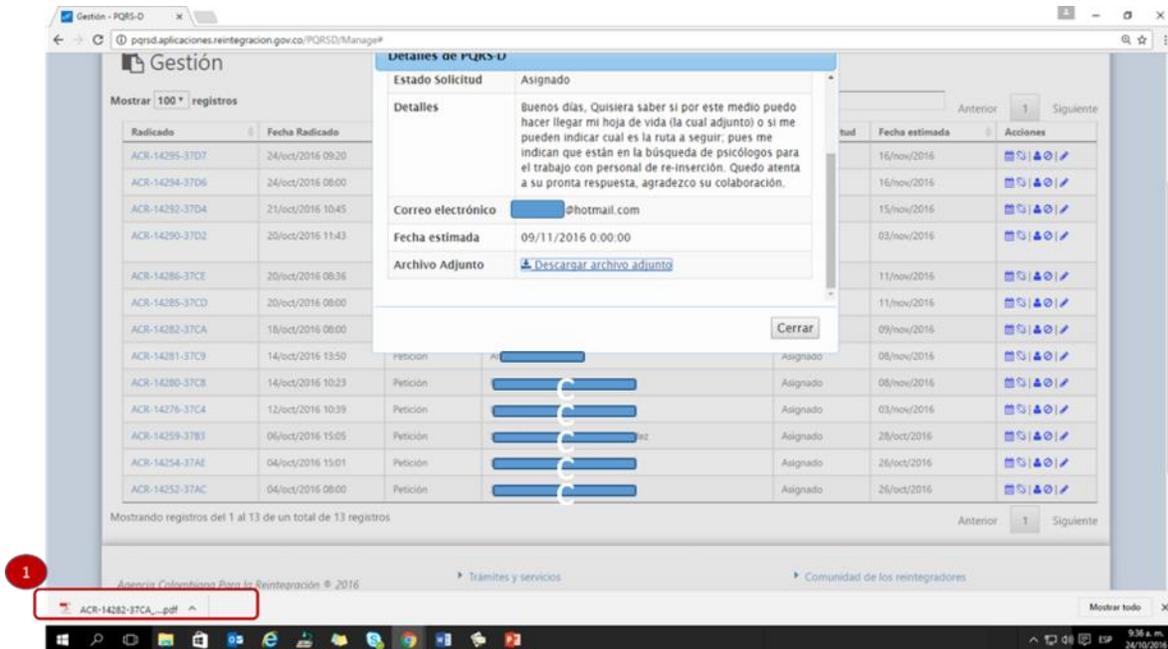


Ilustración 25. Descarga de archivo adjunto

Si no se adjuntó archivo, el sistema genera una advertencia que indica que el caso no tiene un archivo adjunto (Ver ilustración 26).

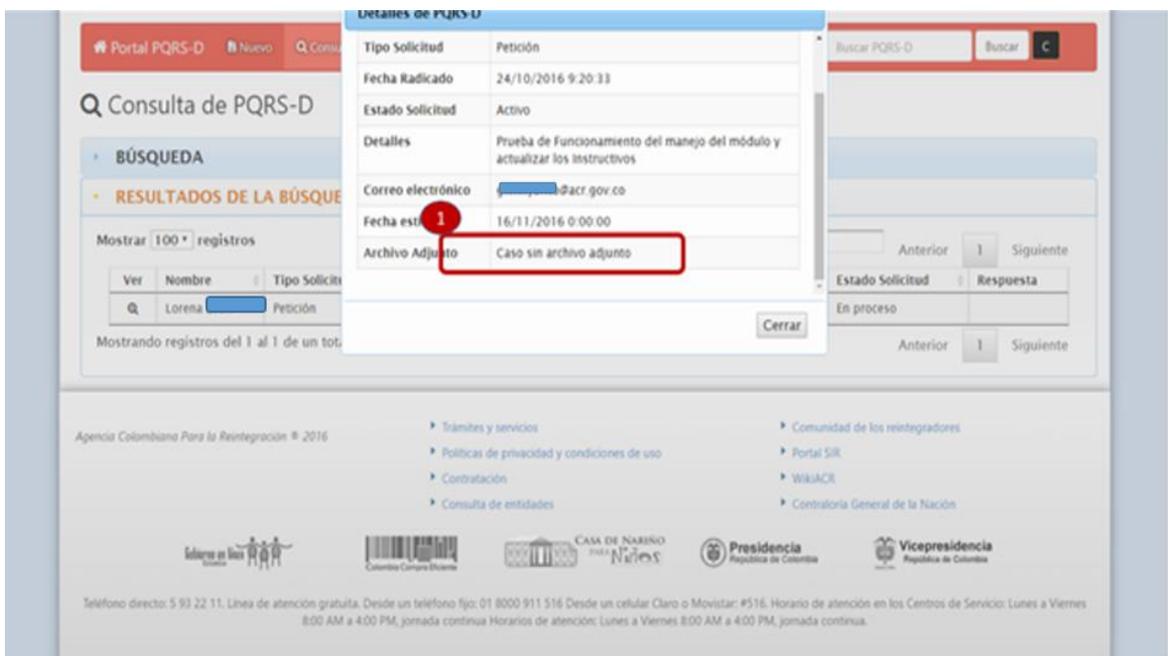


Ilustración 26. Caso sin archivo adjunto

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

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 dé clic sobre el ícono ‘Ver’ del registro que desea visualizar. La aplicación abre una ventana emergente como se muestra en la ilustración 27.

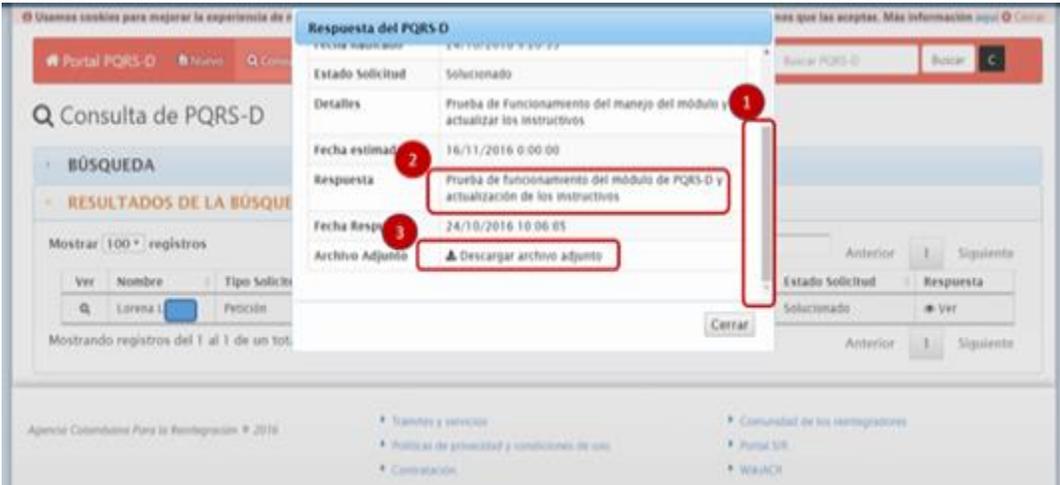


Ilustración 27. Respuesta de PQRS-D

En la parte derecha de la ventana emergente (Ver 1. Ilustración 27) desplace hacia abajo para revisar la información del PQRS-D y de la respuesta (Ver 2. Ilustración 27). En la parte inferior se encuentra la opción (Ver 3. Ilustración 27) 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 28. (Ver 1. Ilustración 28).

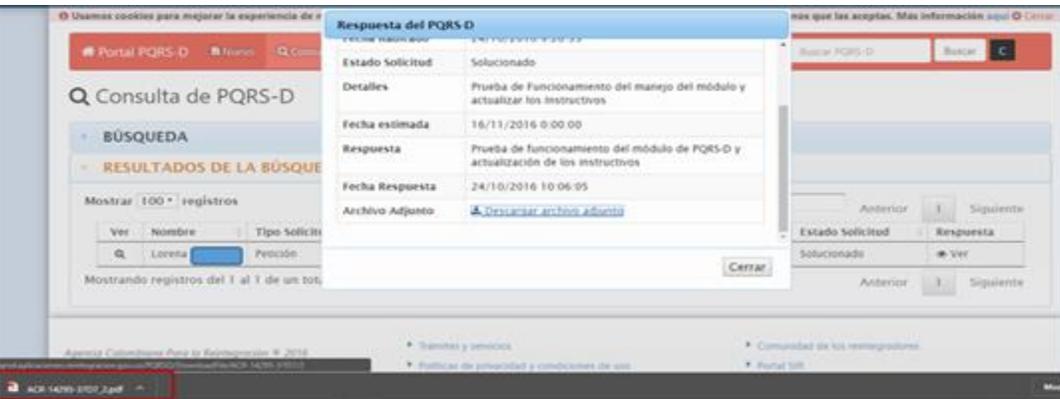


Ilustración 28. Descarga de archivos

 AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN	INSTRUCTIVO MÓDULO PQRS-D DE PAGINA WEB – ROL PERSONA OBJETO DE ATENCIÓN DE LA ARN	CÓDIGO: AC-I-09	
		FECHA 2019-10-01	VERSIÓN V- 5

Si no se adjuntó archivo, el sistema genera una advertencia que indica que el caso no tiene un archivo adjunto (Ver ilustración 29).

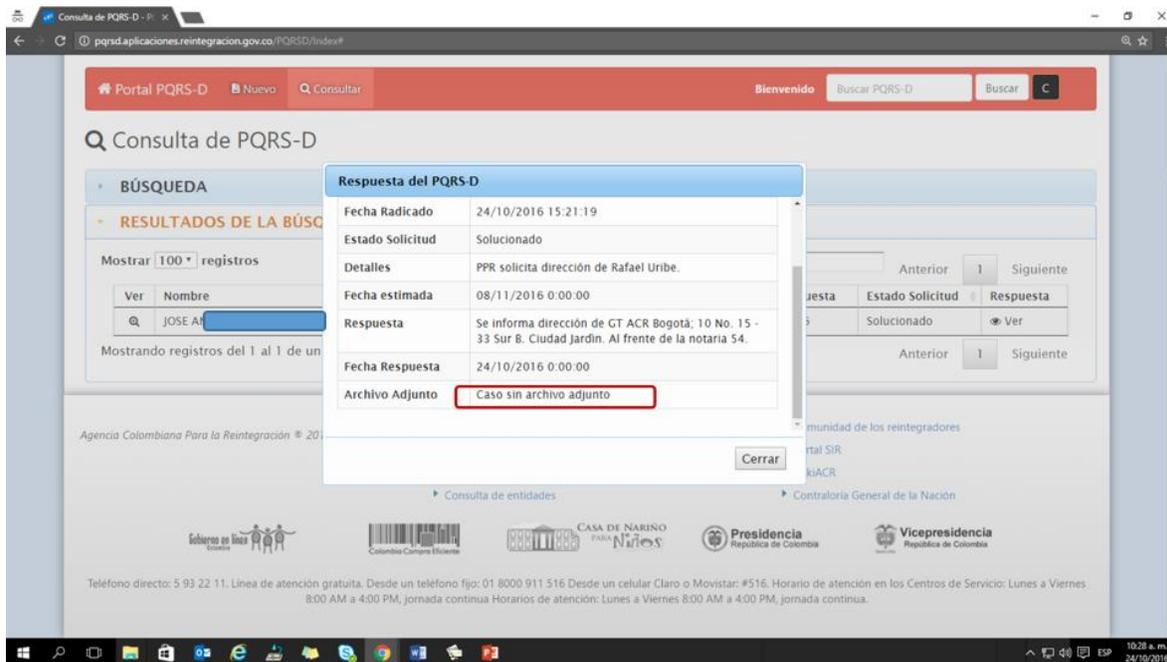


Ilustración 29. Caso sin archivo adjunto

6. SOPORTE

Si tiene alguna inquietud al respecto, póngase 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.