



INFORME GESTION – ENERO - SEPTIEMBRE AÑO 2017 SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO

RENOVARTE

La Agencia de Renovación del Territorio para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 los cuales señalan que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros se deben materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho, determina que es preciso la implementación de estrategias para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano en la ART.

Dentro de las funciones a cargo de la Secretaría General, insertas en el Artículo 27 del Decreto de creación de la Agencia, se encuentra el “velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Agencia de Renovación del Territorio”.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2014- 2018, se estipulan los lineamientos estratégicos para el Buen Gobierno, la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana, entre las cuales está: “Diseñar e implementar las Políticas de: (i) Mecanismos, Canales e Instancias de Participación ciudadana, (ii) Fortalecimiento a Expresiones Asociativas de la Sociedad Civil, y (iii) Cultura Ciudadana”.

Igualmente, la ley en cita, establece que el Servicio al Ciudadano es una prioridad y por lo tanto, el objetivo de la Administración Pública debe centrarse en mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que prevé el Estado. Para dicho propósito las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para el servicio a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Por lo anterior, el Proceso de Servicio al Ciudadano de la ART es determinante para facilitar los ejercicios participativos que adelanta la Agencia con la Ciudadanía y contribuir para que el desarrollo rural del país sea una realidad.

Por lo anterior y como punto de partida para mejorar el Servicio al Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio, la Secretaría General identificó el estado actual de los canales de atención y obtuvo el siguiente





1. DIAGNÓSTICO

1.1. Canal Virtual

La Ciudadanía radica peticiones a través de un formulario en la página web <http://www.consolidacion.gov.co/?q=content/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias> <http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/PQRSD>

- El formulario no solicita mayor información al Ciudadano, por lo tanto, la información estadística es deficiente.
- No se entrega un número de radicado automático de la petición radicada por el ciudadano para que pueda hacerle seguimiento a través de la página web.
- La administración y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se realiza a través de una hoja en Excel (FUR), lo cual hace que su **seguimiento** sea **manual** y no cumple con lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea, ni con la Política de Eficiencia Administrativa, toda vez que **conlleva reprocesos** y existe un **alto Riesgo de Error Humano, pérdida de información**, como un desgaste administrativo del Proceso de Servicio a la Ciudadanía y sus Servidores.
- Aunado a lo anterior, el número de radicado asignado a la PQR no es automático y depende del Proceso de Gestión Documental (de manera manual).
- No existe una cultura fuerte ni toma de conciencia para que los Funcionarios revisen y actualicen las PQRSD asignadas diariamente, conllevando a un mayor desgaste administrativo en el seguimiento y administración de las PQRSD radicadas por la Ciudadanía.

1.2 Canal Presencial

El Servicio al Ciudadano a través del Canal Presencial brindado por la ART es casi único y especial; es muy participativo y cumple uno de los fines del Servicio Público, “acercar el Estado a la Ciudadanía”, pues los Usuarios y grupos de interés no van a las Coordinaciones Regionales, sino los Coordinadores Municipales visitan las Veredas haciendo partícipe a la Comunidad y divulgan la Oferta Institucional de la ART.

No obstante lo anterior, estos ejercicios no se registran en el formulario creado para ello (FUR), haciendo aún más escasa la información Estadística en materia de Servicio al Ciudadano. Se orienta a la Ciudadanía, pero no se deja evidencia o registro alguno.





1.3 Canal Telefónico

- En la actualidad el PBX de la ART no cuenta con un IVR transaccional.
- No existe un Servidor Público dedicado para atender el conmutador, lo cual dificulta la comunicación de la Ciudadanía para conocer la oferta institucional.
- Por lo anterior, tampoco hay un registro, ni tipificación de las llamadas entrantes, razón por la cual, aún se hace más gravosa la estadística de atención general de la ART en materia de servicio al Ciudadano.

1.4 Canal Escrito (Correspondencia)

Este canal gestiona las comunicaciones escritas entrantes y salientes en la ART a través de un Gestor Documental (Orfeo), el cual no fue lo suficientemente desarrollado (no hay tipificación de oferta – temas; subtemas) y su versión se encuentra desactualizada.

1.5 Satisfacción de la Ciudadanía

Una vez es prestado el Servicio a la Ciudadanía (cierre de la atención), este no es evaluado de manera inmediata por ningún canal, lo cual no permite generar recomendaciones ni mejoras al proceso, ni a los programas, planes y proyectos ofrecidos por la ART.

2. ESTRATEGIA

Con base en la descripción del anterior diagnóstico, el pasado 27 de febrero fue presentado al Comité de Dirección, la Estrategia de Servicio al Ciudadano que se denominó **RENOVARTE**, la cual busca brindar mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de la población en general, para que acceda a información actualizada sobre toda la oferta institucional de la ART. En la actualidad, el canal de atención visible en la ART, es el canal escrito. A través de la estrategia **RENOVARTE** se busca tener una oferta omni y multicanal, es decir más canales (presencial, virtual, telefónico y escrito), los cuales se comuniquen e interactúen entre sí para ofrecer estadística e información en tiempo real.





3. AVANCES

3.1 CANAL VIRTUAL

- 3.1.1. **SISTEMA PQRS**: Acorde con la oferta omni y multicanal, desde el pasado 11 de mayo de 2017 se suscribió el contrato número 2017-0077 para “el desarrollo multicanal y la gestión oportuna de PQRS” y así centralizar las peticiones que ingresan por los diferentes canales. Así mismo, se diseñará la medición de la satisfacción, en la que se evaluarán por parte de la ciudadanía atributos como agilidad en la atención, amabilidad en la orientación y calidad de la información brindada. (El proveedor ya presentó su plan de trabajo y está en el proceso de levantamiento de información).

No obstante lo anterior y para ambientar el sistema que se proyecta esté en uso por parte de la ART en noviembre de 2017, fue emitida la Resolución número 379 que contiene las Políticas y trámite interno para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la ART, la cual estará en proceso de divulgación por el Grupo de Comunicaciones (Fondos de Escritorio en pantallas de computador con mensajes concretos – Correo electrónico masivo). De igual manera se estructuró la Caracterización del Proceso de Servicio a la Ciudadanía, el Procedimiento de gestión de PQRS, el Instructivo de diligenciamiento del Aplicativo, un Glosario, un ABC de la estrategia Renovarte (Perfiles de Canales), la Carta de Trato Digno, entre otros. Estos documentos y estrategia, se divulgarán en Mercurio (SIGART) y con el Plan Institucional de Capacitación (PIC) para cualificar y sensibilizar a todos los servidores de la ART que fueron delegados para el manejo de las PQRS. “Todos somos Servicio”. Así mismo, el Grupo de Servicio al Ciudadano coadyuvará con esta tarea a través de los Tutores designados que apoyarán a cada una de las dependencias y Coordinaciones Regionales para el correcto y adecuado seguimiento a las PQRS y conocimiento de la Estrategia de Servicio al Ciudadano **RENOVARTE**.

Mientras el proveedor hace el correspondiente desarrollo y posterior entrega del sistema, se realizó solicitud de creación de carpetas en Mercurio al Grupo de Soporte Informático (8/5/17) para publicar el Aplicativo de Registro, Seguimiento y Administración de PQRS, el cual es una versión mejorada del Formato Único de Registro (FUR) que tuvo varios ajustes (fechas 2017) y proporcionará mejor estadística para realizar el informe de gestión de PQRS (se volvió a validar y digitar toda la información porque las bases de datos entregadas no son coherentes). Para el manejo del nuevo aplicativo, cada una de las dependencias desde el pasado 09 de mayo de 2017 ha venido enviando por correo electrónico los servidores designados (nombre y correo) para el registro y seguimiento de las PQRS.





- 3.1.2. **PREGUNTAS FRECUENTES:** El pasado 8 de junio de 2017 se envió a la Subdirección de Participación una propuesta de FAQ para la estrategia PDET y el Proceso de Planeación Participativa.
- 3.1.3. **URNA DE CRISTAL:** El Grupo de Comunicaciones de la ART, está gestionando con MinTIC la participación en este canal para ofertar la propuesta PDET, así como la atención de propuestas y preguntas de la Ciudadanía frente al tema.
- 3.1.4. **VIDEOLLAMADA:** Se previó brindar este servicio inclusive con manejo en lenguaje de señas para personas en condición de discapacidad auditiva.
- 3.1.5. **CHAT:** También se solicitó este servicio para brindar orientación a la Ciudadanía manera inmediata.
- 3.1.6. **CLICK TO CALL:** Buzón de Llamadas (Call Back)¹

3.2. CANAL TELEFÓNICO

En lo correspondiente a este canal se gestionó un proceso de contratación a través de Colombia Compra Eficiente (Acuerdo Marco de Precios) para que este canal sea atendido a través de un **CONTACT CENTER**, el cual inició operación en julio de 2017. Se encargará de la administración y gestión del conmutador y la línea 018000. Lo anterior para dinamizar y promover la oferta institucional, como para aumentar los índices de atención de Ciudadanos en la ART.

El contar con un contact center, le permitirá a la ART realizar **convocatorias masivas** para facilitar la divulgación y difusión de la oferta de servicios de la Agencia, a través de **ivr automático** (bláster), **mailing** o correos masivos (asociaciones de productores), **cortinillas** (agronegocio), mensajes de texto (**SMS**), promover la participación ciudadana e institucional para la construcción y divulgación de los PDET, realizar consulta a comunidades, promover la articulación y coordinación de la planeación con entidades y comunidades (propaís), mejorar el fortalecimiento e integración institucional y generar un **espacio anticorrupción** (opción en el IVR).

Esperamos que la línea 018000, sea el plus de nuestra función, ofreciéndole a la Ciudadanía y grupos de interés beneficios como inmediatez, oportunidad, cobertura, comodidad, ahorro en desplazamientos y costos. Inclusive se puede prever si el canal presencial se fortalece y crece, el agendar a la ciudadanía para evitarle filas e intermediarios.

¹ Los anteriores servicios serán prestados por el Contact Center (Videollamada – Chat – Click to Call) a través de links en la Página Web de la ART



3.3. CANAL ESCRITO

La actual versión del sistema de gestión documental (Orfeo 2.3) en la ART será actualizada, desarrollada y parametrizada para evitar reprocesos, cumplir con los lineamientos de Eficiencia Administrativa y de Gobierno en Línea. Para lo anterior, la Agencia, a través de un acuerdo de entrega de aplicativos informáticos (DNP 503 – 2017), suscrito el pasado 30 de mayo de 2017, obtuvo los códigos fuente del Gestor Documental implementado por el Departamento Nacional de Planeación. Se realizará una Integración (Web Service) con el Sistema PQRSD (en desarrollo) para mejorar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias a través de este canal. Lo anterior, (WS) está contemplado en el contrato número 2017-0077 (PQRSD – Nexura). El uso de esta nueva versión de Orfeo por parte de la ART está proyectada para el mes de Noviembre de 2017 mejorando notablemente el Proceso de Gestión Documental (Plantillas) y ahorrando recursos financieros de manera considerable (compra de un nuevo Gestor Documental).

3.4. CANAL PRESENCIAL

Se realizó solicitud de creación de carpetas en Mercurio al Grupo de Soporte Informático (8/5/17) para publicar el Aplicativo de Registro, Seguimiento y Administración de PQRSD (aportes D.I.T.), mientras el proveedor (Nexura) hace el correspondiente desarrollo y posterior entrega del sistema de gestión de PQRSD, el cual cobija el canal presencial para dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 1166 de 2016.

Una vez se defina el método de registro de Ciudadanos por parte de las Direcciones de Intervención del Territorio y de la Dirección de Evaluación y Seguimiento, para los ejercicios de Participación que debe realizar la Agencia (diligenciamiento off line / cruces bases de datos otras entidades), se validará hacer una Integración (Web Service) con el Sistema PQRSD.

CONCLUSIÓN

Con la implementación de la estrategia **RENOVARTE**:

- ✓ Se simplificará la atención a la Ciudadanía y se promoverá la Participación Ciudadana con esquemas no presenciales.
- ✓ Se modernizará, estandarizará y automatizará la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- ✓ Se posicionará a la Agencia de Renovación del Territorio como promotora del desarrollo rural

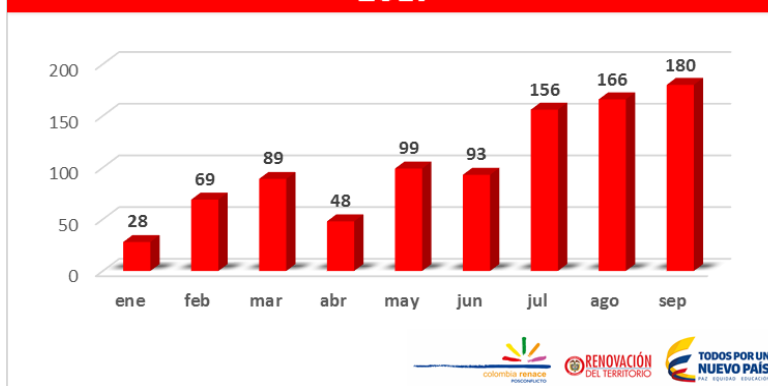




Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

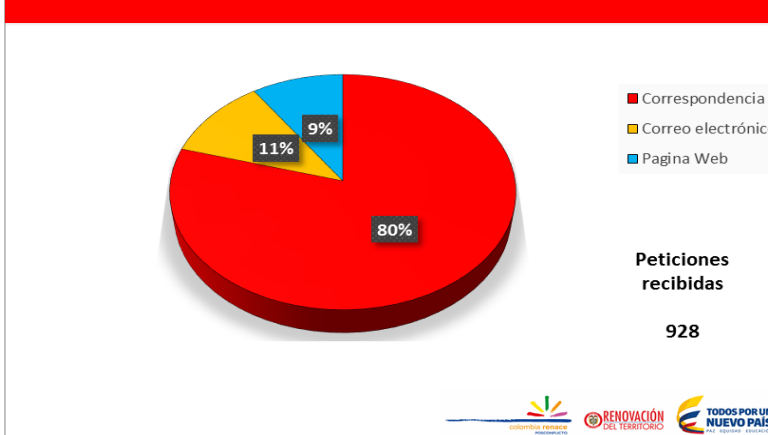
Con la nueva revisión y digitación de información en el Aplicativo de Registro y Seguimiento para las PQRSD radicadas por la Ciudadanía, se obtuvo que la Agencia de Renovación del Territorio ha gestionado 928 peticiones de Ciudadanos, Entidades y Grupos de Interés durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Septiembre de 2017. La radicación de PQRSD viene incrementándose (643%). En enero los ciudadanos radicaron 28 peticiones; en el mes de febrero la Agencia recibió 69 peticiones; para marzo fueron tramitadas 89; en abril 48; en mayo 99; junio 93; julio 156; agosto 166 y finalmente para el mes de Septiembre 180 PQRSD.

PETICIONES RECIBIDAS ENERO - SEPTIEMBRE 2017



Las Peticiones recibidas a Nivel Nacional (928) entre el periodo comprendido entre los meses de enero y septiembre de 2017 se recibieron en un 80% por el canal escrito (correspondencia); un 11% por Correo Electrónico y un 9% a través de la Página Web. No se muestra información de los canales Presencial y Telefónico (La información compartida está siendo objeto de revisión).

PETICIONES POR CANAL DE ATENCIÓN

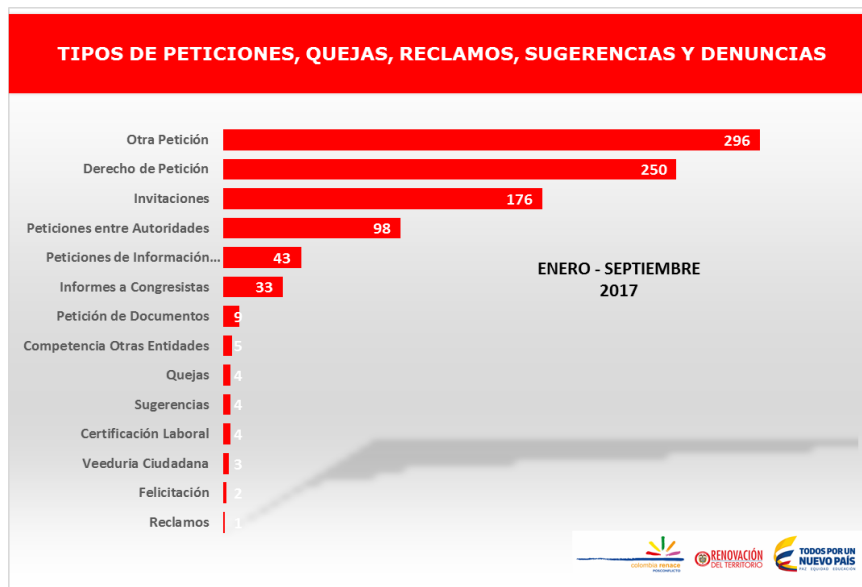




El canal escrito (correspondencia) mantiene una tendencia de preferencia por parte de los ciudadanos (Entidades) durante el periodo Enero - Septiembre 2017.



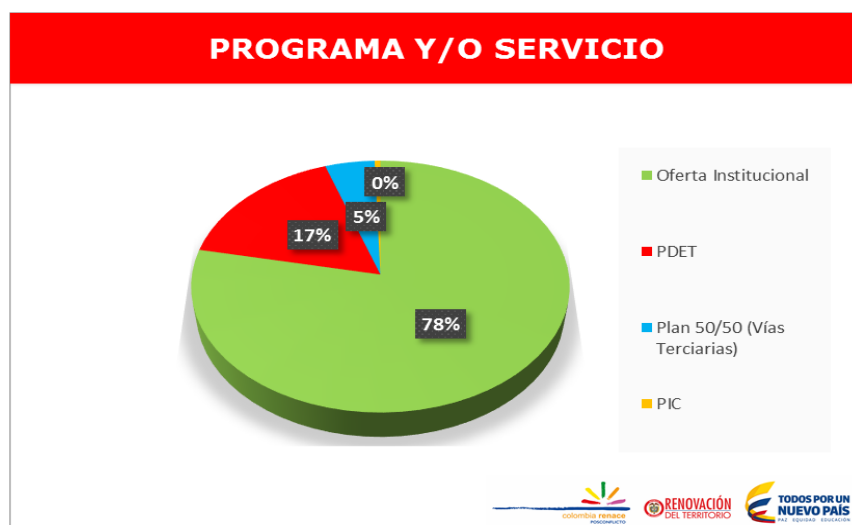
El 92% de las PQRSD fueron radicadas en el nivel Central y el 8% en Territorio



El 32% de las PQRSD, fueron tipificadas como otra petición; el 27% como Derecho de Petición; el 19% como Invitaciones y el 11% como Peticiones entre Autoridades. El porcentaje restante tuvo participaciones iguales e inferiores al 5% (Informes a Congresistas, Peticiones de Información Pública, petición de documentos, entre otros.



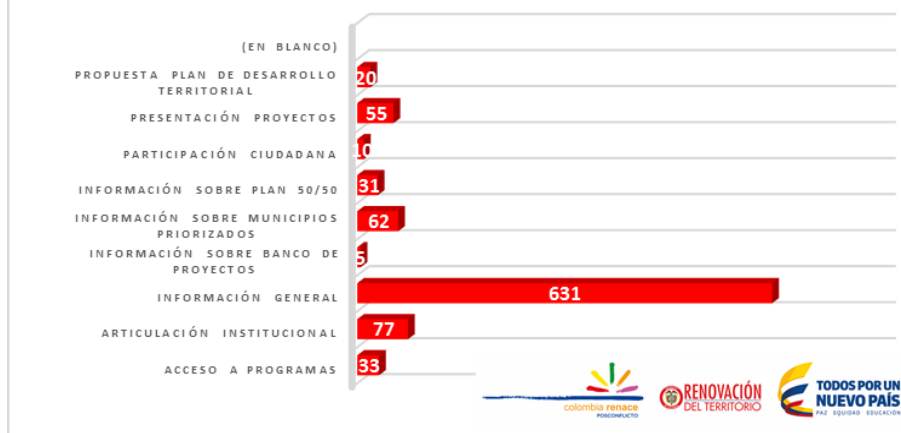
En lo correspondiente a la asignación de PQRSD a las dependencias, se viene trabajando en la creación de plantillas para que desde servicio al ciudadano se brinde respuesta al primer contacto del usuario con la Entidad y así evitar trasladar las diferentes PQRSD. No obstante lo anterior, durante el periodo comprendido entre Enero y Septiembre de 2017, la Dirección de Estructuración de Proyectos viene gestionando el 27% de las solicitudes, seguida por la Dirección General con un 19%; el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con el 11%, seguido de la Dirección de Intervención del Territorio con un 9% y el Grupo Interno de Talento Humano con un 8%. El porcentaje restante lo comprenden 20 dependencias con una participación igual e inferior al 5% cada una. Tanto para el tercer trimestre de 2017 como para el mes de Julio de 2017, el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano gestionó el 27% de las solicitudes radicadas en la ART posicionándose en el segundo lugar de dependencias con mayor asignación y gestión de PQRSD.



Respecto de la tipificación en Programas y/o servicios, el 78% fue catalogado como Oferta Institucional; el 17% como PDET; el 5% como plan 50/51 y un 0,54% como PIC.

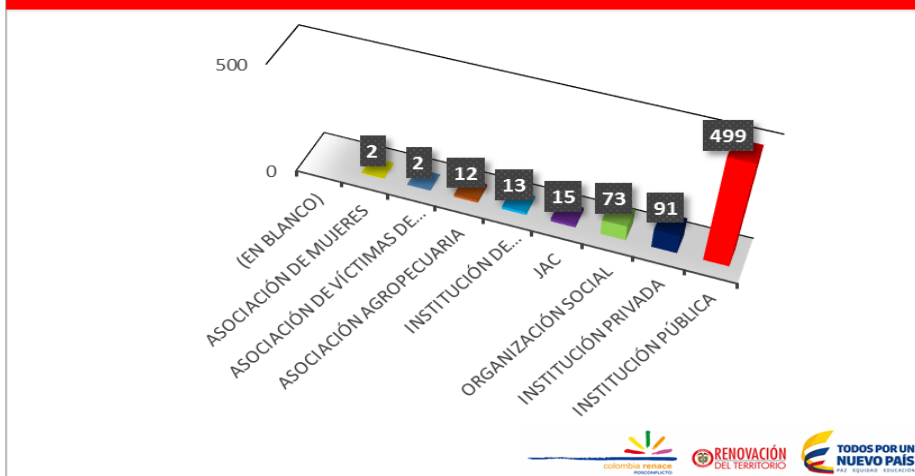


PETICIONES POR TEMAS



En cuanto a la clasificación por temas, la Ciudadanía radicó peticiones en un 68% para conocer sobre Información General de la Agencia; en un 8% respecto de Articulación Institucional; un 7% Información sobre Municipios Priorizados; un 6% para Presentación de Proyectos y un 4% sobre Acceso a Programas. El porcentaje restante con participaciones iguales e inferiores al 3% en temas tales como Información sobre plan 50/51; Propuesta de Plan de Desarrollo Territorial; Participación Ciudadana e información sobre Banco de Proyectos.

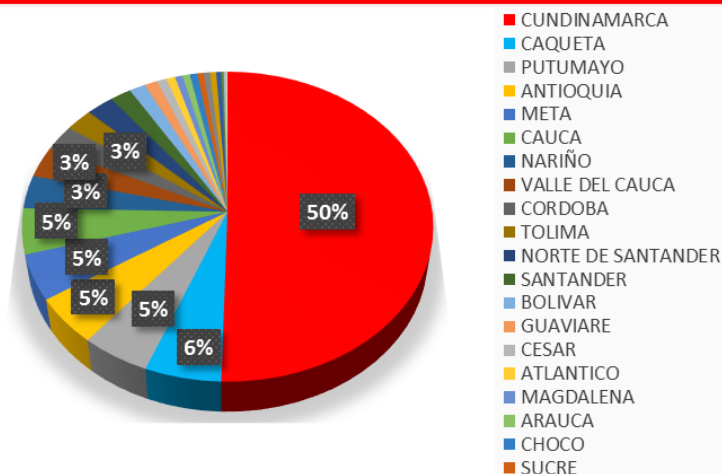
TIPO DE ENTIDAD



Frente a la participación de Entidades (Naturales y Jurídicas), radicaron PQRSD en un 71% Instituciones Públicas; un 13% Instituciones Privadas; un 10% Organizaciones Sociales; un 2% Juntas de Acción Comunal, Instituciones de Cooperación Internacional y Asociaciones Agropecuarias, cada una.

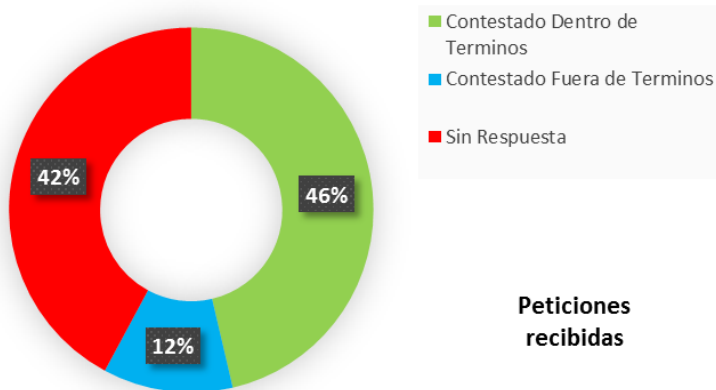


PQRS POR DEPARTAMENTO



También se clasificaron las diferentes PQRS por Departamento (Origen), donde Cundinamarca tuvo una participación del 50%; Caquetá un 6%; Putumayo, Antioquia, Meta y Cauca un 5%, cada uno; Nariño, Valle del Cauca y Córdoba un 3% cada uno; Tolima, Santander y Norte de Santander con 2% cada uno. Los 15 departamentos restantes tuvieron una participación igual e inferior al 1%.

ESTADO PQRS ENERO - SEPTIEMBRE 2017



**Peticiones
recibidas**

928



**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

De las 928 Peticiones radicadas en la Agencia de Renovación del Territorio durante el periodo comprendido entre los meses de Enero a Septiembre 2017, un 46% figuran como contestadas dentro de términos; un 42% sin respuesta (o evidencia de la misma) y un 12% contestado fuera de términos.

Las anteriores cifras están siendo sujeto de validación, toda vez que fueron tomadas de lo reflejado en el sistema de gestión documental (Orfeo) en donde varias de las peticiones aun cuando fueron respondidas no se les asoció el radicado de salida, ni su respectiva imagen, como tampoco se encuentran archivadas. Este proceso de validación y Seguimiento lo viene realizando el Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano con todas y cada una de las dependencias, en donde se vienen generando las respectivas alertas para que lo consignado en Orfeo, coincida con la realidad.

Es importante generar la Cultura de asociatividad del radicado de salida, junto con el radicado de entrada como su posterior archivo para que la información a reportar sea coherente con la realidad y así evitar reprocesos y contribuir con una mayor eficiencia administrativa.

Finalmente, en la Agencia de Renovación del Territorio, fueron radicadas 426 Peticiones; Cero (0) Quejas; Cero (0) Reclamos; Cero (0) Sugerencias y Cero (0) Denuncias.

Se espera que para el Cuarto Trimestre de 2017 se ofrezca un mejor detalle de información, sobretudo en lo concerniente al Canal Presencial donde se proyecta contar con la Caracterización de Usuarios registrada en el Sistema de Información para Preasambleas, así como información detallada del canal telefónico (Contact Center).

