

## **INFORME GESTION – ENERO - DICIEMBRE AÑO 2.017 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 de 2017 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 PQRSD:** 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 PQRSD” 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 julio de 2018, 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 PQRSD, 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 PQRSD. “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 PQRSD 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 PQRSD, el cual es una versión mejorada del Formato Único de Registro (FUR) que tuvo varios ajustes (fechas 2017 - 2018) y proporcionará mejor estadística para realizar el informe de gestión de PQRSD (se volvió a validar y digitar toda la información porque las bases de datos entregadas no son coherentes).<sup>1</sup> 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 PQRSD.

---

<sup>1</sup> La información se encuentra en proceso de conciliación con las dependencias



- 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 (Web Call Back)<sup>2</sup>

### **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.

---

<sup>2</sup> Los anteriores servicios son 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 junio de 2018 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**:

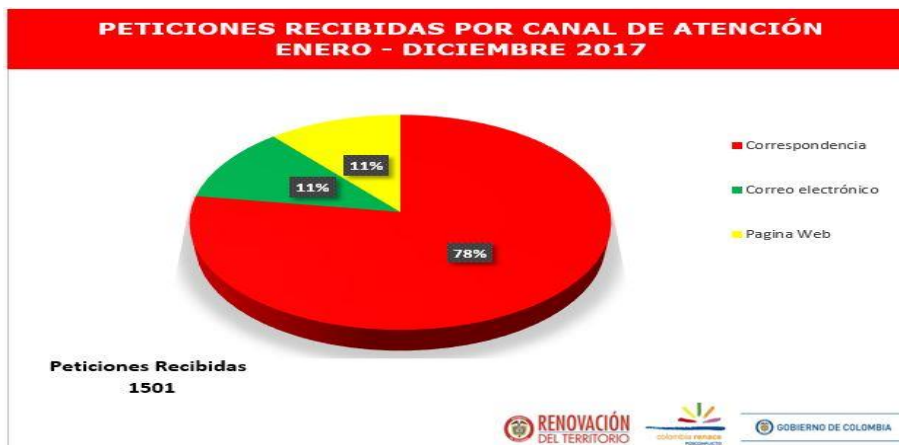
- ✓ Se simplificará la atención a la Ciudadanía y se promoverá la Participación Ciudadana con esquemas no presenciales.
- ✓ Se modernizará, estandarizará y automatizará la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- ✓ Se posicionará a la Agencia de Renovación del Territorio como 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 **1501** peticiones de ciudadanos, entidades y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2017. La radicación de PQRSD se incrementó en un 252% para el segundo semestre respecto del primer semestre de 2017 (Lanzamiento Decreto PDET y Decreto Obras por Impuestos). Durante el mes de enero de 2017, los ciudadanos radicaron **28** peticiones; en el mes de febrero **69** peticiones; para marzo **89**; en abril **48**; en mayo **99**; junio **93**; julio **156**; agosto **166**, en septiembre **180**, en octubre **225** siendo el mes con más peticiones registradas, en noviembre **202** y finalmente para el mes de diciembre **146** PQRSD.



De las peticiones recibidas a nivel nacional (**1501**) se en el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2017 se recibieron **1162** peticiones por el canal escrito (correspondencia); el correo electrónico representado por **170** solicitudes y la página web **169** peticiones.



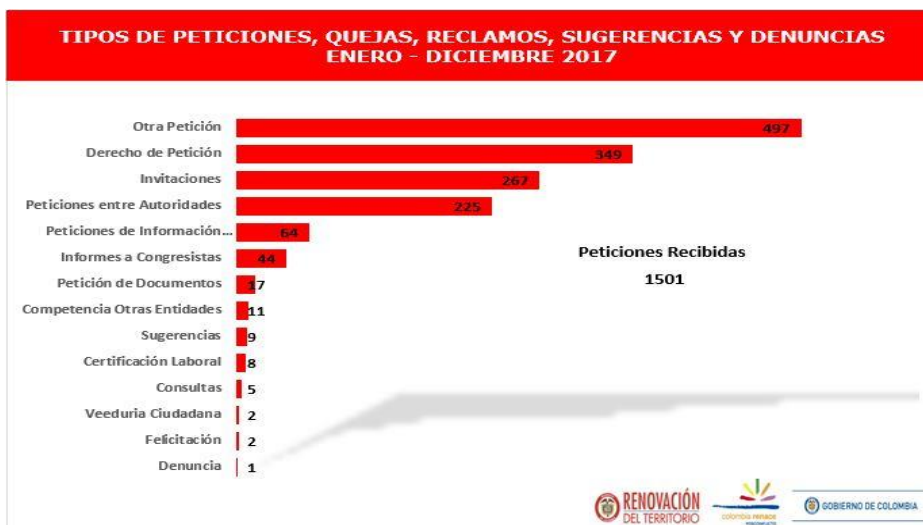
El canal escrito (correspondencia) mantiene una tendencia de preferencia por parte de los ciudadanos (Entidades) durante el periodo enero - diciembre 2017.

## INFORMACIÓN GENERAL PQRSD



Teniendo en cuenta las **1501** peticiones recibidas por todos los canales que representan todo el flujo de atención al ciudadano se evidencia que el **90%** de las PQRSD fueron radicadas en el nivel central, el **9.5%** en coordinación regional y el **0.3%** en municipio.

En lo referente al tipo de petición, el ítem “otra petición” con **497** tipificaciones, representa un **33%** dentro del global (1501); en segundo lugar se encuentra la tipología derecho de petición representando un **23%** con **349** tipificaciones; en tercer lugar con una participación del **18%** se encuentran las invitaciones con **267** tipificaciones, en el cuarto lugar con un **15%** se encuentran las peticiones entre autoridades con **225** tipificaciones; los temas tales como peticiones de información pública, informe a congresistas, petición de documentos, competencia otras entidades, sugerencias, quejas, consultas, certificaciones laborales, reclamos, felicitaciones y denuncias están representados por un porcentaje igual o menor al **4%**.<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Cifras en conciliación



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 diciembre de 2017; la Dirección de Estructuración de Proyectos gestionó **474** solicitudes representando el **32%** del total de las solicitudes radicadas en la Entidad; le sigue la Dirección General con **213** equivalentes al **14%**; el Grupo Interno de Trabajo de Servicio al Ciudadano con **140** peticiones que representan el **9%**, la Dirección de Intervención del Territorio con **133** solicitudes, equivalente a un **9%** del total de las peticiones. El porcentaje restante lo comprenden 23 dependencias con una participación igual o inferior al **7%** cada una.



De acuerdo con las **1501** peticiones radicadas por la Ciudadanía y Grupos de Interés en la agencia, en cuanto a la tipificación en programas y/o servicios, el **70%** fue catalogado como oferta institucional; el **22%** como PDET; el **7%** como plan 50/51, el **1%** como PIC.





En cuanto a la clasificación por temas, la Ciudadanía radicó peticiones en un **67%** para conocer sobre información general (**1007** peticiones); un **7%** respecto de articulación institucional (**104** peticiones); un **6%** para presentación de proyectos (**97** peticiones) e información de municipios cada uno (**87**). El porcentaje restante con participaciones iguales e inferiores al **4%** en temas tales como acceso a programas; propuesta de plan de desarrollo territorial; información sobre Banco de Proyectos y participación ciudadana.



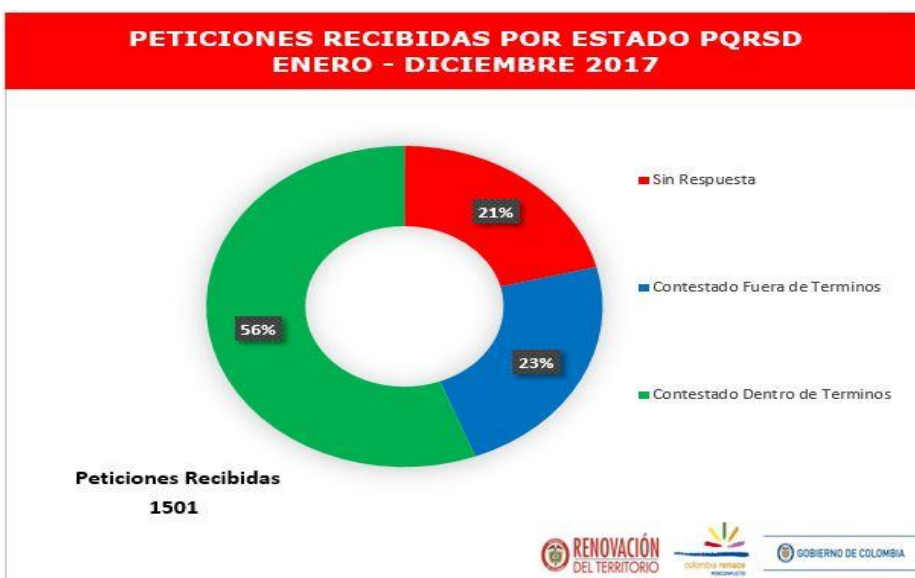
Frente a la participación de Entidades (Naturales y Jurídicas), radicaron PQRSD en un **55%** instituciones públicas; un **23%** por personas naturales; un **10%** como institución privada y un **7%** como organización social. Las entidades tales como juntas de acción comunal, asociaciones agropecuarias, instituciones de cooperación internacional, asociaciones de mujeres, asociaciones de víctimas de la violencia y las ONG se encuentran con un porcentaje igual o menor al **1%** respecto del porcentaje de solicitudes total.



También se clasificaron las diferentes PQRSD por Departamento (Origen), donde Cundinamarca tuvo una participación del **49%** con **737** peticiones; Antioquia (**97**), Caquetá (**88**) y Cauca (**66**) representaron un **6%** cada uno; Putumayo y meta con **62** peticiones cada una, Nariño y Valle del Cauca con **53** peticiones cada una; estos cuatro departamentos representaron el **4%** cada uno. Los departamentos restantes tuvieron una participación igual e inferior al **2%**.



De las **1501** peticiones radicadas en la agencia de renovación del territorio durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre 2017, un **56%** del total de las peticiones figuran como contestadas dentro de términos; un **23%** contestado fuera de términos y un **21%** que aún no tienen una respuesta o evidencia de la misma.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> Cifras en proceso de Conciliación con cada una de las dependencias



## CANAL ESCRITO

### Correspondencia



El canal de atención escrito (Correspondencia) surge con la visión de brindar apoyo y ampliación de la cobertura a los ciudadanos de otras ciudades y municipios del todo el territorio nacional; por este medio puede ser enviado cualquier tipo de solicitud dirigida a la entidad como un medio de acceso directo y el cual ayudaría a los municipios y veredas que no presentan ningún otro servicio como el internet para que puedan radicar peticiones.

En el mes de enero de 2017, por este canal, se radicaron 11 peticiones, en el mes de febrero 53, en el mes de marzo 73, para el mes de abril 43, en mayo 88, en junio 76, en julio 119, en agosto 133, en septiembre 142; en octubre 175, noviembre 154 y diciembre con un total de 95.

### CANAL ESCRITO POR TEMA





De las **1162** peticiones radicadas por la ciudadanía y grupos de interés por este medio, se obtuvo la siguiente tipificación: el **64%** de los ciudadanos realizó peticiones de información general, el **8%** en materia de articulación institucional; en presentación de proyectos e información sobre el plan 50/50 se representan cada uno por el **7%**; el **6%** información sobre municipios priorizados; sobre propuestas de plan de desarrollo territorial y acceso a programas cada uno se encuentra con un **3%** y participación ciudadana y la información sobre banco de proyectos cada uno se encuentra representado por el **1%**.

### CANAL ESCRITO POR TIPO DE PETICIÓN



Así mismo, de las **1162** radicadas por este canal, la ciudadanía y grupos de interés radicaron como “otra petición” **308** solicitudes, (**27%**); “derechos de petición” en un **24%**; en tercer lugar, con una participación del **21%** se encuentran “invitaciones”, en el cuarto lugar con un **19%** “peticiones entre autoridades”; temas tales como peticiones de información pública e informes a congresistas representan el **4%** cada una; los temas restantes representan el **1%** cada uno.

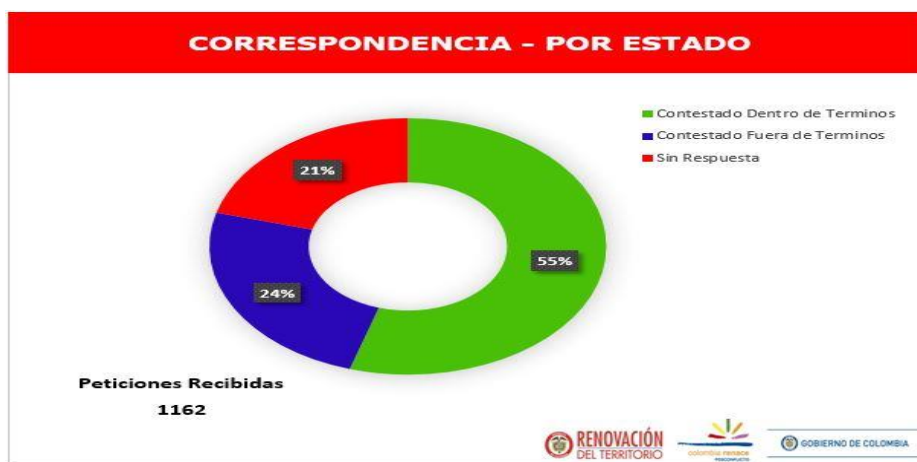
### CANAL ESCRITO POR DEPENDENCIAS



La gestión de dependencias para la respuesta de PQRSD radicadas por la ciudadanía a través de este canal, presento el siguiente comportamiento: el primer lugar lo ocupa la dirección de estructuración de proyectos con un **34%**, en segundo lugar, se encuentra la dirección general con un **16%**; en tercer lugar, la dirección de intervención del territorio con el **8%**, en cuarto lugar, el grupo de atención al ciudadano con el **7%**; enseguida se encuentra la oficina de planeación con el **7%** también, continua la dirección de evaluación y ejecución de proyectos con el **6%** y las 21 dependencias restantes se encuentran con una representación igual o menor al **4%**.

El G.I.T atención al ciudadano presentó una efectividad del 94%, (**140** solicitudes de las cuales **131** fueron contestadas dentro de términos)

### CANAL ESCRITO POR ESTADO DE PETICIÓN



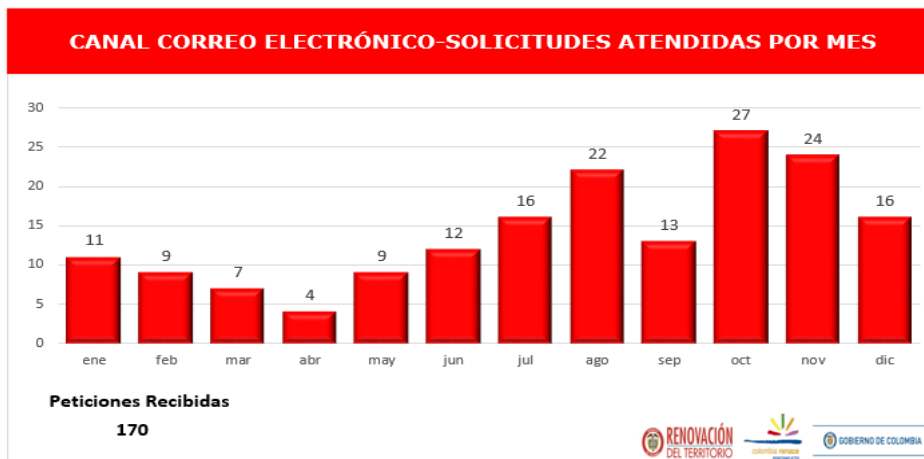
El estado de las solicitudes radicadas por la ciudadanía a través de este canal, se encuentran contestadas en término en un **55%**; el **24%** de las peticiones fueron contestadas fuera de términos y el **21%**, sin respuesta o sin evidencia de la misma.<sup>5</sup>

### CANAL VIRTUAL

#### Correo electrónico

El correo electrónico se encuentra posicionado en el segundo lugar entre los canales de atención por los cuales la Ciudadanía radica solicitudes. Se recibieron **170** peticiones por este medio (9% del global de canales). A través de este canal acceden Personas Naturales (48%), Instituciones Públicas (29%), Instituciones Privadas (15%), Organizaciones Sociales (5%) Asociaciones Agropecuarias (2%), Instituciones de Cooperación Internacional y ONG's, cada una con un 1%.

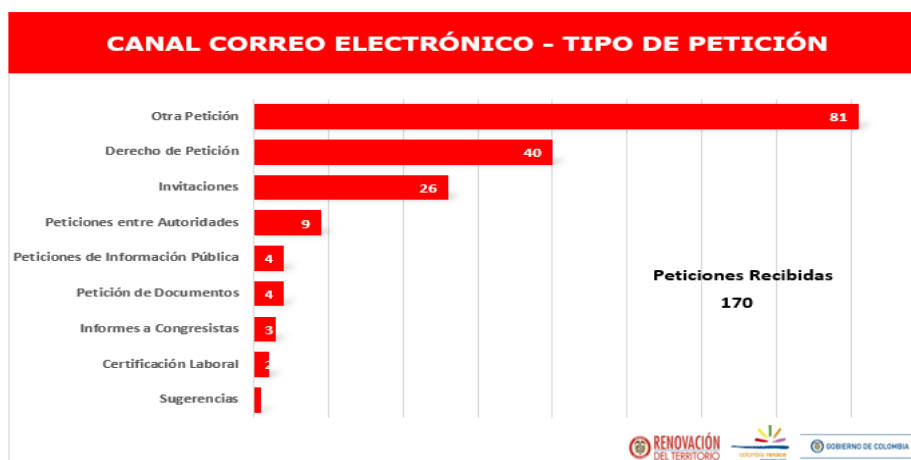
<sup>5</sup> Cifras en Conciliación con las dependencias



Durante el mes enero de 2017 se recibieron por correo electrónico **11** solicitudes, en febrero **9**, en mes de marzo con **7**, en abril de recibieron **4** solicitudes siendo el mes con menos usabilidad por parte de la ciudadanía; en el mes de mayo se empiezan **9**, en junio se reciben **12** (el mayor del primer semestre); en el mes de julio se reciben **16** peticiones, en agosto **22** peticiones; en **13**, en octubre se recibieron **27** solicitudes siendo el mes con más peticiones radicadas por este canal de atención y representado con el **16%** sobre el total de radicación en el año; en el mes de noviembre se reciben **24** solicitudes y el mes de diciembre ingresaron **16** solicitudes.

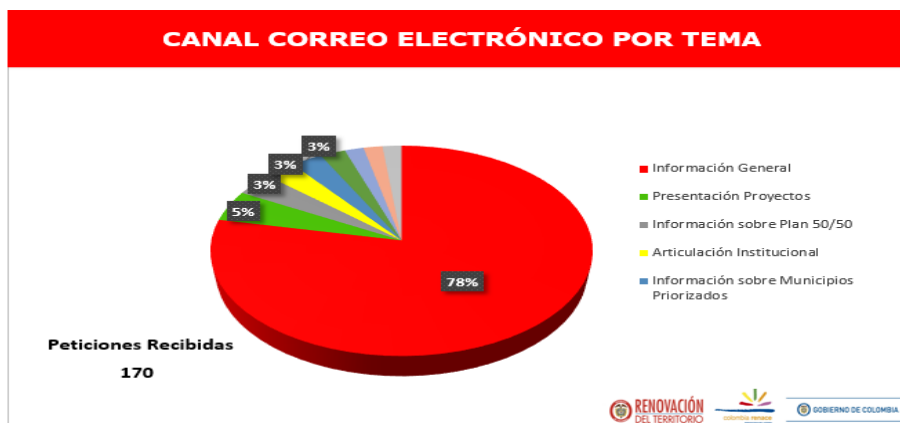
### Tipo de petición

Con un **48%** “otro tipo de peticiones” se tipifica en primer lugar las PQRSD radicadas por este canal, “derechos de petición” (**24%**), “invitaciones” representan el **15%** del total de las peticiones, “peticiones entre autoridades”, “peticiones de información pública”, “petición de documentos”, “informes a congresistas”, “certificación laboral” y “sugerencias” representaron un porcentaje menor o igual al **5%**.



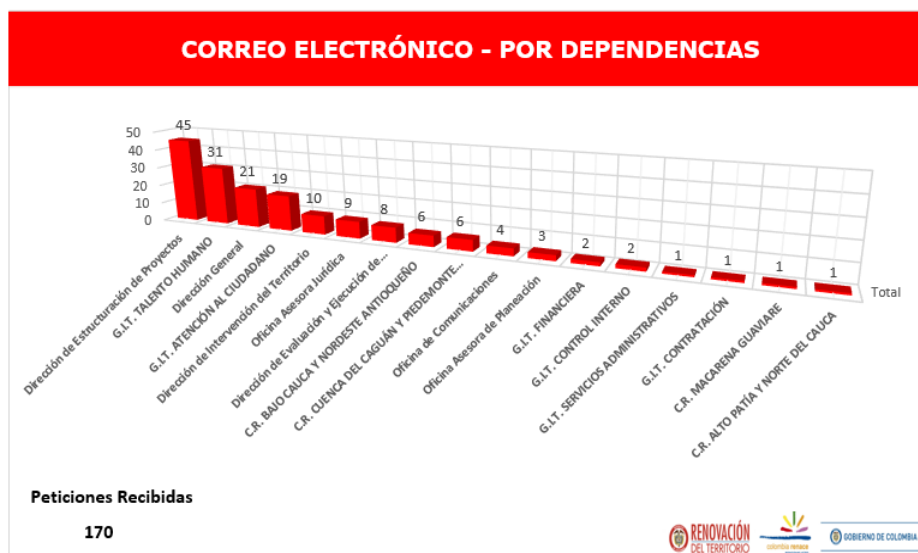
## Tema

De las **170** peticiones radicadas por este canal, durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre 2017, el **78%** de las solicitudes correspondieron a “temas generales”, el **5%** de las a presentación de proyectos; temas de “información sobre el plan 50/51”, “articulación institucional” y “municipios priorizados” representaron cada uno el **3%** del total de las peticiones.



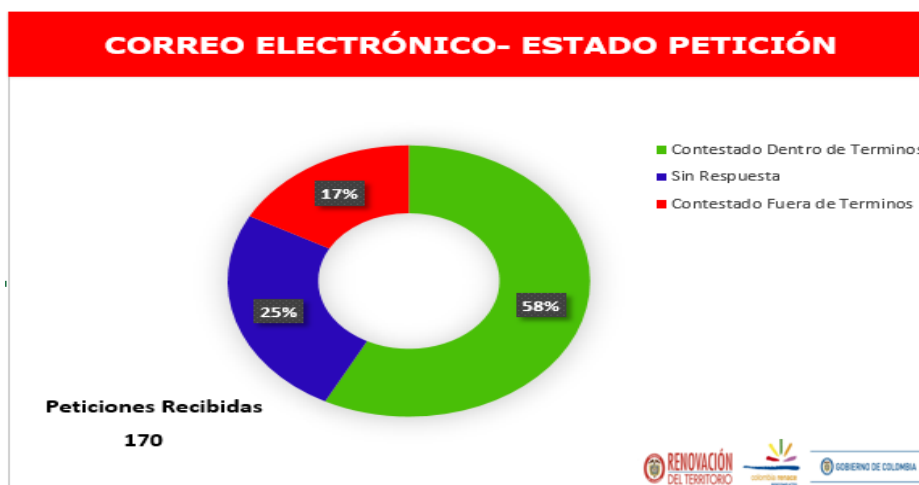
## Dependencias

La dirección de estructuración de proyectos viene gestionando **45** peticiones radicadas por este canal, el G.I.T. Talento humano **31**, Dirección General **21** y el G.I.T. Atención al ciudadano **19** peticiones. Dependencias como Dirección de Intervención del Territorio, la Oficina Asesora Jurídica, Dirección de Evaluación y Ejecución y demás gestionaron entre 1 y 10 peticiones.



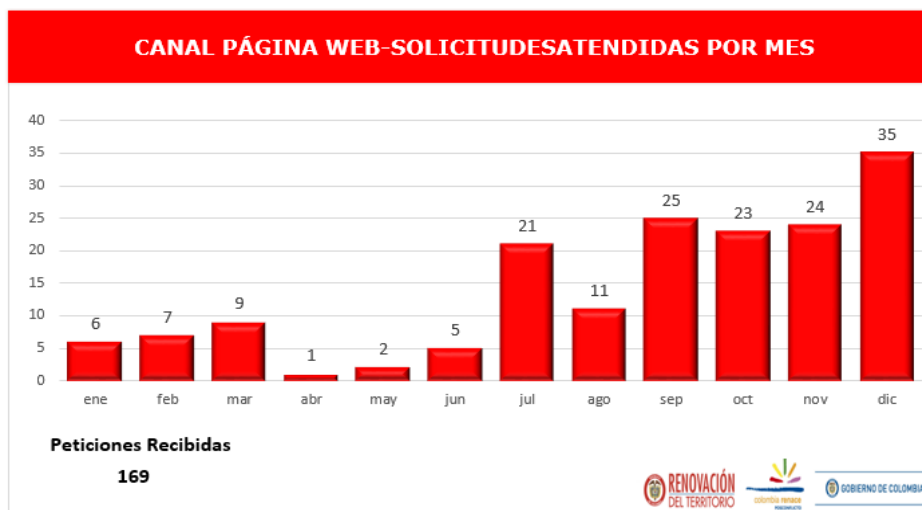
## Estado

El **58%** de las solicitudes radicadas por este canal, fueron contestadas dentro de términos, al **25%** de las solicitudes no se les ha brindado una respuesta y **17%** fue contestado fuera de términos.<sup>6</sup>



## Página Web

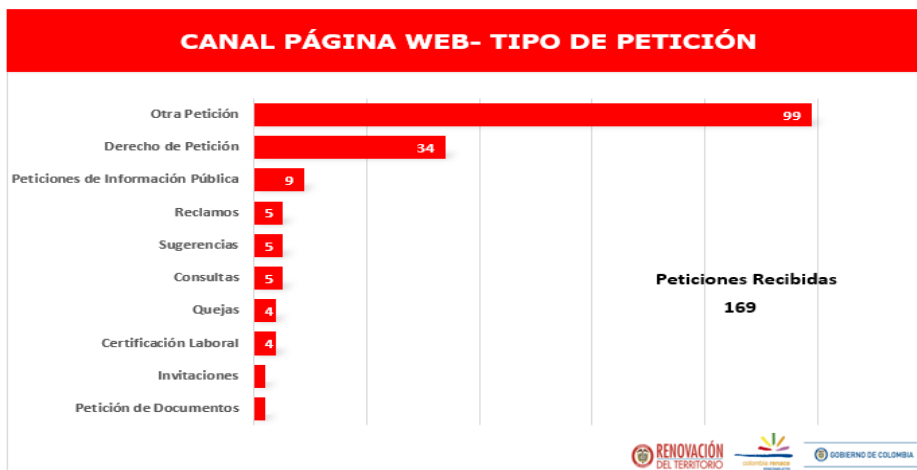
Durante el mes de enero se recibieron **6** solicitudes a través de nuestra página web, en el mes de febrero **7**, en mes de marzo **9**, en abril **1**, en el mes de mayo se recibieron **2**, en junio **5**; a partir del mes de julio aumentó a **21** radiaciones por este canal de atención, en el mes de agosto **11**; en septiembre **25**, en octubre **23**, en noviembre **24** y el mes con más solicitudes fue diciembre con **35**.



<sup>6</sup> Cifras en Conciliación con las dependencias

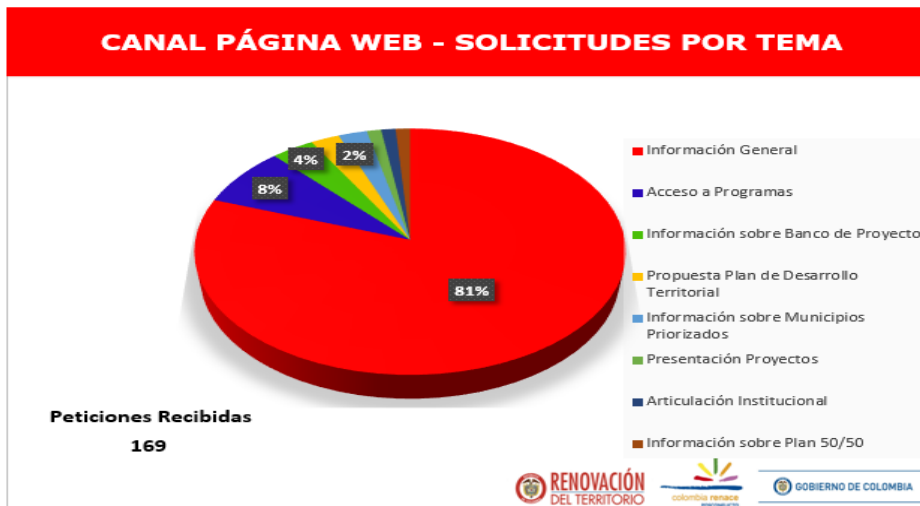
## TIPO DE PETICIÓN

Con un **59%** “otro tipo de peticiones” son radicadas a través de la página web, “derechos de petición” en un **20%**, “peticiones de información pública” representan el **5%**, “certificaciones laborales”, “invitaciones” y “petición de documentos”, entre otros, representaron cada uno con un porcentaje igual o menor al **3%**.



## TEMA

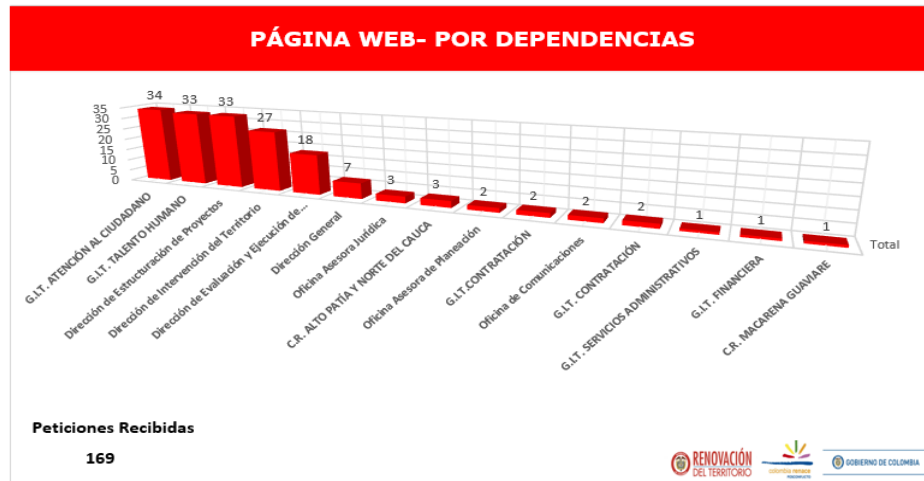
El **81%** de las solicitudes se relacionaron con Información general, el **8%** con acceso a programas; el **4%** con información sobre banco de proyectos; propuestas plan de desarrollo territorial, información sobre municipios priorizados, presentación de proyectos, articulación institucional e información sobre el plan 50/50 se encuentran con un porcentaje igual o menor al **2%** del total de las solicitudes.





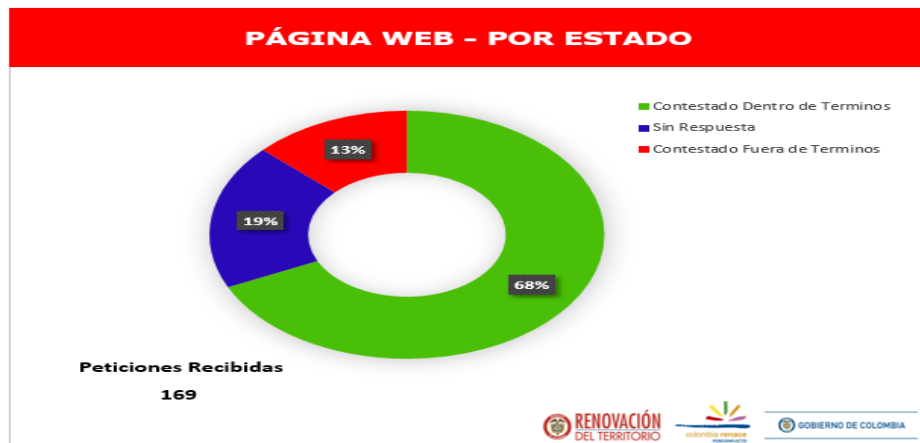
## DEPENDENCIAS

El G.I.T. Atención al ciudadano gestionó **34** solicitudes radicadas la página web, el G.I.T. Talento humano gestionó **33**, así mismo, la Dirección de Estructuración de Proyectos, la Dirección de intervención del territorio **27** y la Dirección General **18**, las dependencias restantes gestionaron entre 1 y 3 solicitudes radicadas por la ciudadanía a través de este canal.



## ESTADO

El **68%** de las solicitudes fueron contestadas dentro de términos, el **19%** de las solicitudes no se les ha brindado una respuesta y el **13%** fue contestado fuera de términos.<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Cifras en conciliación con las dependencias



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo enero – diciembre 2017, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 41 Peticiones de Información Pública. De estas 41 solicitudes, se trasladó una (1) a otra(s) Entidad(es).

### Tiempo de respuesta a cada solicitud

Radicado de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Departamento	Fecha Radicado de Respuesta	Número Radicado de Respuesta	Entidad a la que traslada la ART
20171100202	11/01/2017	Peticiones de Información Pública	SANTANDER	23/01/2017	2017500000091	NO APLICA
2017500001122	06/02/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	14/02/2017	S/R	NO APLICA
2017500001472	10/02/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	02/03/2017	20171200004281	NO APLICA
2017500002462	23/02/2017	Peticiones de Información Pública	SANTANDER			NO APLICA
2017500002552	23/02/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/02/2017	2017500003981	NO APLICA
2017500002942	02/03/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	14/03/2017	2017500005121	NO APLICA
2017500003662	10/03/2017	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	21/03/2017	2017500006331	NO APLICA
2017500005032	27/03/2017	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	23/03/2017	2017500006331	NO APLICA
20175000010472	01/06/2017	Peticiones de Información Pública	CAQUETA	15/06/2017	20175000014031	NO APLICA
20175000010432	01/06/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	05/06/2017	20171200012361	NO APLICA
20175000012862	22/06/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/06/2017	S/R	NO APLICA
20175000014522	10/07/2017	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	31/07/2017	20172040020351	NO APLICA
20175000016052	24/07/2017	Peticiones de Información Pública	SUCRE	14/08/2017	20175000022781	NO APLICA
20175000017132	02/08/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	11/08/2017	S/R	NO APLICA
20175000017122	02/08/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	22/08/2017	20172040023441	NO APLICA





20175000017032	02/08/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	16/08/2017	20175000023011	NO APLICA
20175000018572	16/08/2017	Peticiones Información Pública	de	HUILA	18/08/2017	20171200023341	NO APLICA
20175000018982	18/08/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	01/09/2017	20171200024911/2017200024901/20171200024891	NO APLICA
20175000019262	22/08/2017	Peticiones Información Pública	de	PUTUMAYO	02/03/2018	S/R	NO APLICA
20175000019232	22/08/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	31/08/2017	20171400024521	NO APLICA
20175000020472	01/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	08/09/2017	20171200025631	NO APLICA
20175000022072	13/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	20/09/2017	20172040026921	NO APLICA
20175000022172	14/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CÓRDOBA	29/09/2017	20176100026091	NO APLICA
20175000022422	15/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	14/09/2017	20175020026451	NO APLICA
20175000022842	19/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	13/10/2017	20172040033271	NO APLICA
20175000023782	25/09/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	28/09/2017	20171400028611	NO APLICA
20175000024582	02/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	05/10/2017	20175000029831	NO APLICA
20175000024722	04/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	23/10/2017	20171200033961	NO APLICA
20175000025412	10/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	23/10/2017	20171200033921	NO APLICA
20175000027022	20/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	30/10/2017	20177000034751	NO APLICA
20175000027782	26/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	10/11/2017	20171200037851	NO APLICA
20175000028462	31/10/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	08/11/2017	20171100036541	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
20175000028902	02/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CAQUETA	15/11/2017	20177000040361 20177000040381	NO APLICA
20175000029242	07/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA			NO APLICA





20175000030282	15/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	06/12/2017	20172040045671	NO APLICA
20175000030432	15/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	21/11/2017	20172040042591	NO APLICA
20175000030692	17/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	02/03/2018	20187000017371	NO APLICA
20175000031412	22/11/2017	Peticiones Información Pública	de	ANTIOQUIA	22/11/2017	20171300043011	NO APLICA
20175000032342	30/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	01/12/2017	20175020044671	NO APLICA
20175000032602	30/11/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	01/12/2017	20175020044701	NO APLICA
20175000033472	11/12/2017	Peticiones Información Pública	de	CUNDINAMARCA	18/12/2017	20172040048231	NO APLICA

- Ninguna solicitud fue negada a los peticionarios