



INFORME GESTION ENERO 2017 – OCTUBRE 2018 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 2018¹, 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 Atención al Ciudadano, 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. Así mismo, el Grupo de Atención 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).² 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.

¹ El Gestor de PQRSD entró en producción el 13 de Julio de 2018

² 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)³

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 (propais), 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.

³ 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. A partir del mes de septiembre de 2018, el servicio de Click to Call se modificó en la Orden de Compra.



3.3. CANAL ESCRITO

La actual versión del sistema de gestión documental (Orfeo 2.3) en la ART será actualizada, para cumplir con los lineamientos del Archivo general de la Nación (AGN). 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 para mejorar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (Radicado único). Lo anterior, (WS) está contemplado en el contrato número 2017-0077.

El uso de esta nueva versión de Orfeo por parte de la ART está proyectada para el mes de junio⁴ 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 2016⁵.

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

⁴ Desde el 01 de junio de 2018 está en Producción la versión actualizada de Orfeo

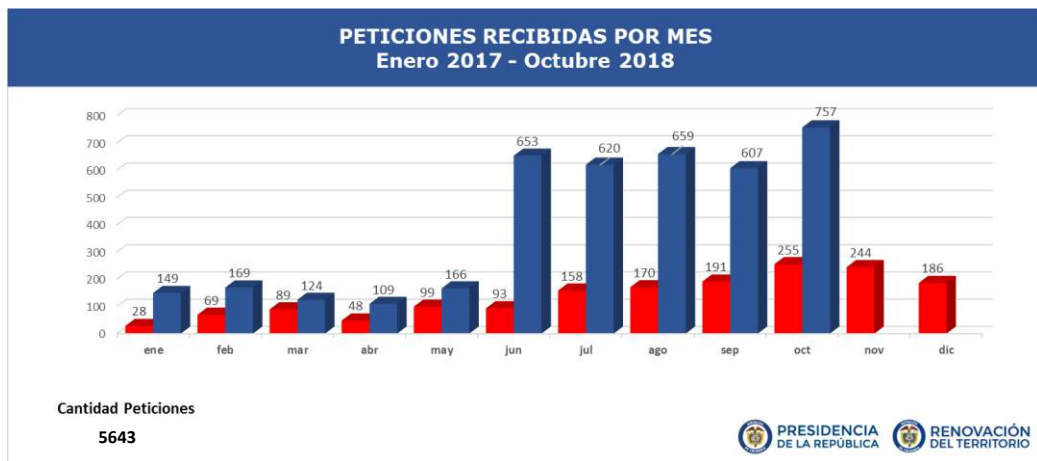
⁵ A partir del mes de Julio de 2018, las Coordinaciones Regionales vienen registrando los Ciudadanos atendidos en el Canal Presencial.



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 viene gestionando **5.643** peticiones de ciudadanos, entidades y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de enero 2017 a octubre de 2018.

La radicación de PQRSD se incrementó en un 380% comparándose el periodo comprendido entre junio 2017 a Octubre 2017, versus Junio 2018 a Octubre 2018.⁶



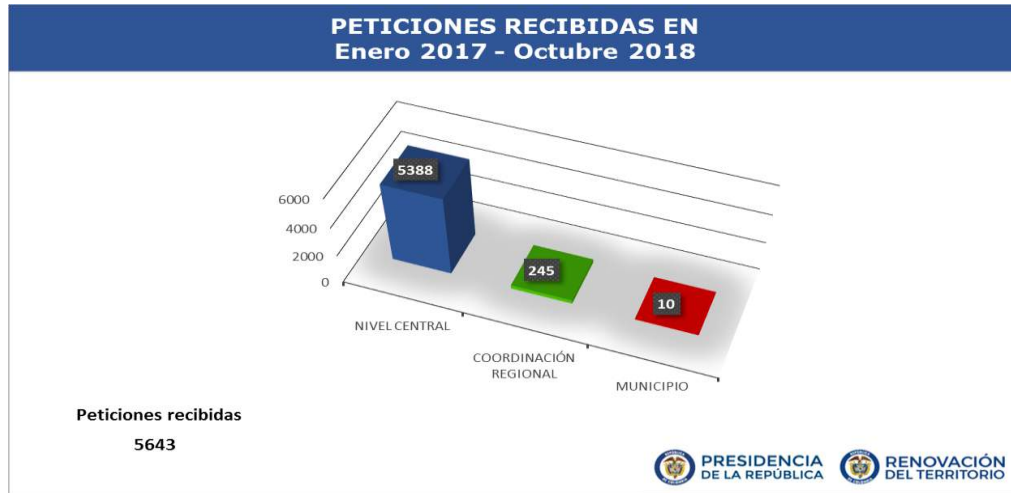
De las peticiones recibidas a nivel nacional (**5643**) en el periodo comprendido entre los meses de enero 2017 a octubre de 2018 se recibieron **1810** peticiones por el canal escrito (correspondencia); **2678** por el canal telefónico, **620** por la página web; **377** por el correo electrónico, **154** por Chat y **4** en el canal Presencial.



⁶ Inclusión Llamadas Conmutador en estadísticas



INFORMACIÓN GENERAL PQRSD



Teniendo en cuenta las **5643** peticiones recibidas por todos los canales que representan todo el flujo de atención al ciudadano se evidencia que el **95,48%** de las PQRSD fueron radicadas en el nivel central, el **4.34%** en coordinaciones regionales y el **0.18%** en municipios.

En lo referente al tipo de petición, el ítem “otra petición” con **2986** tipificaciones, representa un **53%** dentro del global (5643); en segundo lugar se encuentra la tipología derecho de petición representando un **24%** con **1344** tipificaciones; en tercer lugar con una participación del **8%** se encuentran las Peticiones entre Autoridades con **464** tipificaciones, en el cuarto lugar con un **7%** se encuentran las invitaciones con **383** 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 **2%** cada una.⁷



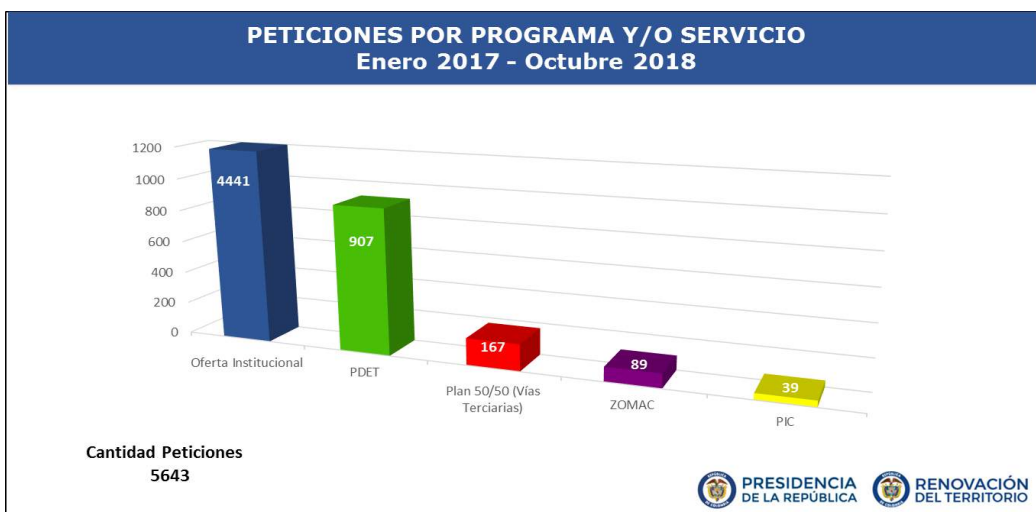
⁷ Cifras en conciliación



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 2017 a octubre 2018, el GIT de Atención al Ciudadano gestionó **3092** solicitudes representando el **55%** del total de las solicitudes radicadas en la Entidad; le sigue la Dirección de Estructuración de Proyectos gestionó **724**, equivalentes al **13%**; la Dirección General con **328** peticiones que representan el **6%**, la Dirección de Intervención del Territorio con **263** solicitudes, equivalente a un **5%** del total de las peticiones. El porcentaje restante lo comprenden 27 dependencias con una participación igual o inferior al 5% cada una.



De acuerdo con las **5643** peticiones radicadas por la Ciudadanía y Grupos de Interés en la agencia, en cuanto a la tipificación en programas y/o servicios, el **79%** fue catalogado como oferta institucional; el **16%** como PDET; el **3%** como plan 50/51, el **2%** como ZOMAC y el **1%** como PIC.





En cuanto a la clasificación por temas, la Ciudadanía radicó peticiones en un **85%** para conocer sobre información general (**4804** peticiones); un **3%** respecto de Acceso a Programas (**196** peticiones); un **3%** para presentación de proyectos (**158** peticiones); un **2%** como Articulación Institucional, Información sobre Plan 50/51 e información sobre Banco de Proyectos, **cada una**. El porcentaje restante con participaciones iguales e inferiores al 1% en temas tales como Información sobre municipios priorizados; propuesta de plan de desarrollo territorial y participación ciudadana.

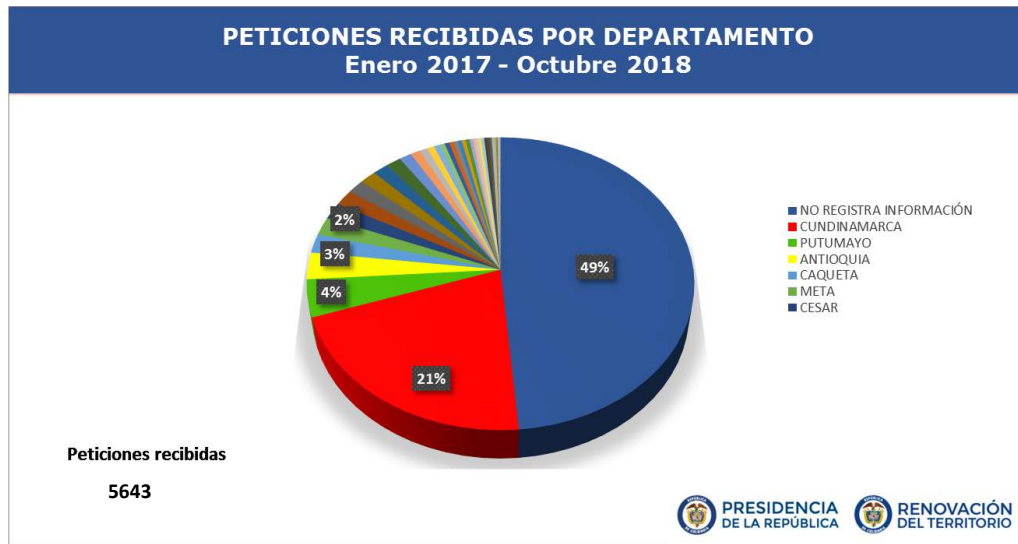


Frente a la participación de Entidades (Naturales y Jurídicas), radicaron PQRSD en un **51%** personas naturales; un **26%** como institución pública; un **11%** como institución privada y un **4%** como organización social. Las entidades tales como juntas de acción comunal, asociaciones agropecuarias, 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 **2%** respecto del porcentaje de solicitudes total.

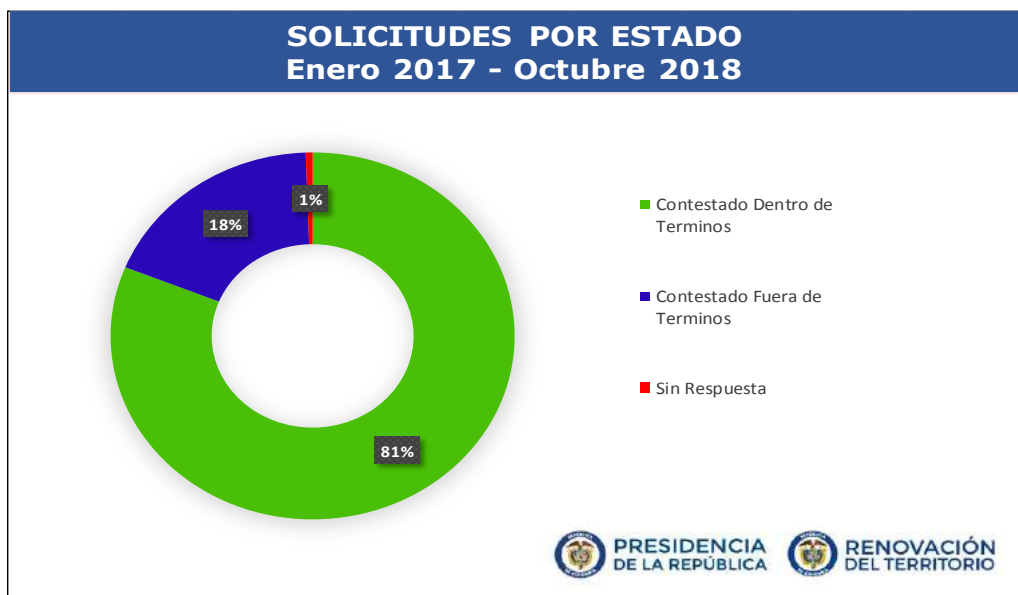




También se clasificaron las diferentes PQRSD por Departamento (Origen), donde Cundinamarca tuvo una participación del **21%** con **1196** peticiones; Putumayo del **4%** (**233**); Antioquia **3%** (**167**), Caquetá (**118**) Cesar (**105**); Meta (**112**); Cauca (**98**); Bolívar (**89**) y Valle del Cauca (**85**) representaron un **2%** cada uno. Los departamentos restantes tuvieron una participación igual e inferior al **1%**.



De las **5643** peticiones radicadas en la agencia de renovación del territorio durante el periodo comprendido entre los meses de enero 2017 a Julio 2018, un **81%** del total de las peticiones figuran como contestadas dentro de términos; un **18%** contestado fuera de términos y un **1%** que aún no tienen una respuesta o evidencia de la misma.⁸



⁸ Cifras en proceso de Conciliación con cada una de las dependencias



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo enero 2017 – Octubre 2018, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 95 Peticiones de Información Pública. De estas 95 solicitudes, se trasladaron dos (2) a otras Entidades.

Tiempo de respuesta a cada solicitud

Radicado de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Departamento	Fecha Radicado de Respuesta	Entidad a la que traslada la ART
20171100202	11/01/2017	Peticiones de Información Pública	SANTANDER	23/01/2017	NO APLICA
20175000001122	06/02/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	14/02/2017	NO APLICA
20175000001472	10/02/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	02/03/2017	NO APLICA
20175000002462	23/02/2017	Peticiones de Información Pública	SANTANDER	21/08/2018	NO APLICA
20175000002552	23/02/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/02/2017	NO APLICA
20175000002942	02/03/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	14/03/2017	NO APLICA
20175000003662	10/03/2017	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	21/03/2017	NO APLICA



2017500005032	27/03/2017	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	23/03/2017	NO APLICA
20175000010472	01/06/2017	Peticiones de Información Pública	CAQUETA	15/06/2017	NO APLICA
20175000010432	01/06/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	05/06/2017	NO APLICA
20175000012862	22/06/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/06/2017	NO APLICA
20175000014522	10/07/2017	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	31/07/2017	NO APLICA
20175000016052	24/07/2017	Peticiones de Información Pública	SUCRE	14/08/2017	NO APLICA
20175000017122	02/08/2017	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	22/08/2017	NO APLICA
20175000017032	02/08/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	16/08/2017	NO APLICA
20175000018572	16/08/2017	Peticiones de Información Pública	HUILA	18/08/2017	NO APLICA
20175000018982	18/08/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	04/09/2017	NO APLICA



20175000019262	22/08/2017	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	02/03/2018	NO APLICA
20175000019232	22/08/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	31/08/2017	NO APLICA
20175000020472	01/09/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	08/09/2017	NO APLICA
20175000022072	13/09/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	20/09/2017	NO APLICA
20175000022172	14/09/2017	Peticiones de Información Pública	CÓRDOBA	14/09/2017	NO APLICA
20175000022422	15/09/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	14/09/2017	NO APLICA
20175000022842	19/09/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	13/10/2017	NO APLICA
20175000023782	25/09/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/09/2017	NO APLICA
20175000024582	02/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	05/10/2017	NO APLICA
20175000024722	04/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	23/10/2017	NO APLICA



20175000025412	10/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	23/10/2017	NO APLICA
20175000027022	20/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	30/10/2017	NO APLICA
20175000027782	26/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	10/11/2017	NO APLICA
20175000028462	31/10/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	08/11/2017	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
20175000028902	02/11/2017	Peticiones de Información Pública	CAQUETA	15/11/2017	NO APLICA
20175000029242	07/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	20/11/2017	NO APLICA
20175000030282	15/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	06/12/2017	NO APLICA
20175000030432	15/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	21/11/2017	NO APLICA
20175000030692	17/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	02/03/2018	NO APLICA
20175000031412	22/11/2017	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	22/11/2017	NO APLICA



20175000032342	30/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	01/12/2017	NO APLICA
20175000032602	30/11/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	01/12/2017	NO APLICA
20175000033472	11/12/2017	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	18/12/2017	NO APLICA
20185000000152	04/01/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	01/11/2018	NO APLICA
20185000000562	10/01/2018	Peticiones de Información Pública	TOLIMA	11/01/2018	NO APLICA
20185000000822	12/01/2018	Peticiones de Información Pública	CAQUETA	24/01/2018	NO APLICA
20185000001062	15/01/2018	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	22/01/2018	NO APLICA
20185000001892	22/01/2018	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	22/01/2018	FONDO COLOMBIA EN PAZ
20185000002202	24/01/2018	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	24/01/2018	NO APLICA
20185000002442	26/01/2018	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	26/01/2018	NO APLICA



20185000002572	26/01/2018	Peticiones de Información Pública	GUAJIRA	31/01/2018	NO APLICA
20185000002542	26/01/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	02/02/2018	NO APLICA
20185000003062	30/01/2018	Peticiones de Información Pública	SANTANDER	31/01/2018	NO APLICA
20185000004522	09/02/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	28/02/2018	NO APLICA
20185000008442	07/03/2018	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	13/09/2018	NO APLICA
20185000008602	08/03/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	16/03/2018	NO APLICA
20185000009012	12/03/2018	Peticiones de Información Pública	CÓRDOBA	17/08/2018	NO APLICA
20185000009192	14/03/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	21/03/2018	NO APLICA
20185000010002	22/03/2018	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	12/04/2018	NO APLICA
20185000012042	11/04/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	13/04/2018	NO APLICA



20185000013612	25/04/2018	Peticiones de Información Pública	VALLE DEL CAUCA	02/05/2018	NO APLICA
20185000014482	03/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	07/05/2018	NO APLICA
20185000014672	04/05/2018	Peticiones de Información Pública	HUILA	29/05/2018	NO APLICA
20185000014682	04/05/2018	Peticiones de Información Pública	TOLIMA	10/08/2018	NO APLICA
20185000014692	04/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	19/06/2018	NO APLICA
20185000014702	04/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	21/06/2018	NO APLICA
20185000014932	07/05/2018	Peticiones de Información Pública	MAGDALENA	21/05/2018	NO APLICA
20185000015972	16/05/2018	Peticiones de Información Pública	CASANARE	23/05/2018	NO APLICA
20185000016092	17/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	24/05/2018	NO APLICA
20185000016222	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	BOLIVAR	25/05/2018	NO APLICA



20185000016212	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	21/05/2018	NO APLICA
20185000016252	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	25/05/2018	NO APLICA
20185000016272	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	CAUCA	09/07/2018	NO APLICA
20185000016262	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	HUILA	21/05/2018	NO APLICA
20185000016412	18/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	29/05/2018	NO APLICA
20185000017162	25/05/2018	Peticiones de Información Pública	PUTUMAYO	13/06/2018	NO APLICA
20185000018332	31/05/2018	Peticiones de Información Pública	BOLIVAR	27/08/2018	NO APLICA
20185000018352	31/05/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	13/07/2018	NO APLICA
20186500021282	18/06/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	13/07/2018	NO APLICA
20186500021622	20/06/2018	Peticiones de Información Pública	NORTE DE SANTANDER	27/06/2018	NO APLICA



20186500021982	25/06/2018	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	12/07/2018	NO APLICA
20186500023872	10/07/2018	Peticiones de Información Pública	ANTIOQUIA	12/07/2018	NO APLICA
20186500027042	31/07/2018	Peticiones de Información Pública	RISARALDA	03/09/2018	NO APLICA
20186500027512	01/08/2018	Peticiones de Información Pública	RISARALDA	03/09/2018	NO APLICA
20186500028192	06/08/2018	Peticiones de Información Pública	HUILA	07/09/2018	NO APLICA
20186500030522	22/08/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	05/09/2018	NO APLICA
20186500031382	29/08/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	05/09/2018	NO APLICA
20186500031422	30/08/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	05/09/2018	NO APLICA
20186500033222	07/09/2018	Peticiones de Información Pública	META	10/09/2018	NO APLICA
20186500033252	10/09/2018	Peticiones de Información Pública	META	12/10/2018	NO APLICA

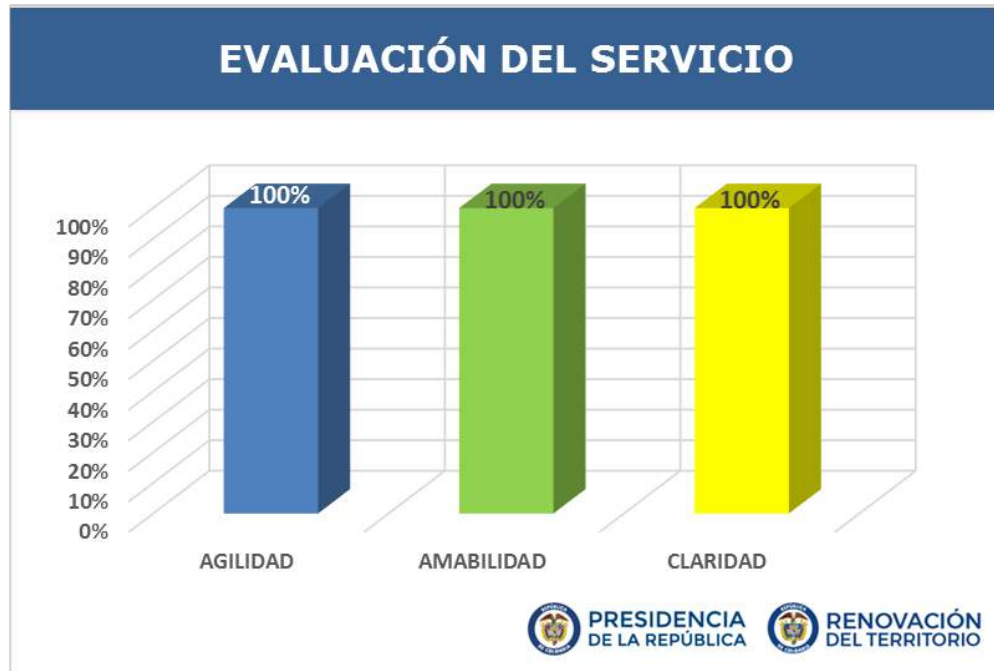


20186500034002	13/09/2018	Peticiones de Información Pública	META	19/09/2018	NO APLICA
20186500034412	17/09/2018	Peticiones de Información Pública	CAQUETA	24/10/2018	NO APLICA
20186500035072	19/09/2018	Peticiones de Información Pública	SUCRE	20/09/2018	NO APLICA
20186500035692	24/09/2018	Peticiones de Información Pública	ARAUCA	26/09/2018	NO APLICA
20186500037472	05/10/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	29/06/2018	NO APLICA
20186500038162	09/10/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	17/10/2018	NO APLICA
20186500039022	16/10/2018	Peticiones de Información Pública	CUNDINAMARCA	17/10/2018	NO APLICA
No Registra	17/08/2018	Peticiones de Información Pública	NO REGISTRA INFORMACIÓN	17/08/2018	NO APLICA

- Ninguna solicitud fue negada a los peticionarios



SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El nivel de satisfacción de la Ciudadanía es del 100% del periodo comprendido entre Julio 2018 a octubre 2018.⁹

⁹ Evaluación realizada en el canal telefónico. Los ciudadanos no han evaluado la respuesta de PQRSD dispuesta en el canal web