



**El futuro
es de todos**

Agencia de
Renovación
del Territorio

**ABC
RENOVARTE
Estrategia de
Servicio al
Ciudadano**



QUÉ ES RENOVARTE:

Es la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de población en general para que acceda a información actualizada sobre toda la oferta institucional de la ART.

POLÍTICAS RENOVARTE

- Acercar, mejorar y fortalecer la relación de la Agencia con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios (OPAS) brindados por la Agencia de Renovación del Territorio buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Promover, fortalecer y sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y personal de apoyo de la Agencia haciendo uso de los protocolos de atención al ciudadano.
- Aplicar y cumplir los procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión propios del proceso de servicio a la ciudadanía.
- Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS en el sistema dispuesto por la Agencia para este fin.
- Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia.
- Implementar herramientas tecnológicas, estrategias y metodologías que garanticen y mejoren los niveles de atención y calidad en el proceso de servicio a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS RENOVARTE

La Estrategia de servicio a la ciudadanía RENOVARTE tiene como objetivos específicos:

1. Implementar herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación con los usuarios internos y externos de la Agencia de Renovación del Territorio.
2. Garantizar el cumplimiento de la normativa y reglamentos vigentes relacionados con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a una petición.
3. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento de la Agencia de Renovación del Territorio, en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. Estandarizar una metodología ágil y eficiente dentro de la Agencia de Renovación del Territorio para hacer seguimiento a la calidad, nivel de confianza del ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
5. Establecer y unificar un sistema de información que contenga la relación de derechos de petición,



formulación de consultas, las quejas, reclamos, sugerencias, de manera tal que se convierta en herramienta de permanente consulta para las directivas y funcionarios de la Agencia, los órganos de control y vigilancia de la Agencia.

ESTRATEGIA RENOVARTE

- Fortalecer y ampliar los canales de atención presencial, telefónica, correspondencia y virtual.
- Distribuir la concentración de ciudadanos en ciertas horas mediante agendamiento. (A futuro)
- Prestar servicios y brindar información homogénea en los Canales de Orientación y Atención RENOVARTE.
- Aumentar los niveles de atención y satisfacción.

BENEFICIOS

- Mejora en la gestión de Atención a la Ciudadanía
- Aumento de los niveles de satisfacción.
- Reducción de los trámites presenciales.
- Atención en línea.

PRODUCTOS Y SERVICIOS RENOVARTE.

La Agencia de Renovación del Territorio a través de la Estrategia RENOVARTE, implementará los siguientes productos:

- Chat
- Videollamada (Inclusive con manejo en lenguaje de señas)
- Sistema PQRSD
- Línea 018000, Conmutador.
- Contact Center.
- Agendamiento citas
- Preguntas frecuentes.
- Convocatorias masivas (IVR automático; Mailing; SMS)
- Ferias Ciudadanas.