



**RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO**



GOBIERNO DE COLOMBIA

CIRCULAR No. **000011**

PARA: SERVIDORES PÚBLICOS DE LA AGENCIA DE RENOVACION DEL TERRITORIO
DE: SECRETARIA GENERAL
ASUNTO: USO SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
FECHA: 23 DE JULIO DE 2018

El pasado 09 de Junio de 2017, se expidió la Resolución No. 000379 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la Agencia de Renovación del Territorio.", la cual aplica a todas las dependencias y procesos, tanto del nivel central como del regional.

Así mismo, y con el fin de estandarizar una metodología ágil y eficiente, 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 y para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a las solicitudes que eleva ante la administración, la Secretaría General de la ART desarrolló y puso en producción el sistema de información unificado de atención al Ciudadano, mediante el cual se administrará la información y permitirá tener la trazabilidad de todas las solicitudes con el fin de garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y a su vez centralizar y unificar todas y cada una de las PQRSD.

Con base en lo anterior, consideramos pertinente recordar la obligatoriedad de dar cumplimiento a los lineamientos insertos en la citada resolución, así como dar el uso adecuado del sistema puesto a disposición, para la cual, debe tenerse en cuenta que también la recepción de las peticiones verbales presentadas a través del canal presencial (Coordinaciones Regionales) y telefónico, debe registrarse en este Sistema, así como también la respuesta verbal a la petición, con el objeto de expedir una constancia de radicación.

Si se requiere información adicional o resolver cualquier inquietud, podrán comunicarse con la línea gratuita 018000 524004 extensión 220, escribir al correo electrónico soporte@nexura.com o dirigirse a la Coordinación de Atención al Ciudadano, a través de las extensiones 1930, 1931 y 1932.

Atentamente,

MARCELA CASTRO MACÍAS
Secretaria General