

DIAGNÓSTICO CANALES DE ATENCIÓN DE PRIMER CONTACTO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO (ART)

El siguiente diagnóstico se basa en la información del *contact center* BPM Consulting, encargado anterior de los canales telefónico, chat y videollamada de la ART.

Durante el periodo abril 2023 a enero 2024 hubo 5.490 registros entre interacciones *inbound* y *outbound*, de los cuales se tomaron en cuenta para este ejercicio, únicamente las comunicaciones generadas por los ciudadanos; a través de la línea 601 422 10 30 y 01-8000-18-4648 (opciones 4 y 6), videollamadas y atenciones por el canal de chat.

Cabe resaltar que se depuró información excluyendo la relacionada con llamadas de prueba, buzones y encuestas, por lo tanto, la base se realizó sobre 1.330 interacciones.

Canales de atención de mayor preferencia para los ciudadanos

| Canal de atención | Número de Interacciones |
|-------------------|-------------------------|
| Telefónico | 1.207 |
| Chat | 121 |
| Videollamada | 2 |
| Total | 1.330 |

El canal telefónico ocupando el primer lugar de las interacciones cuenta, con el 91%, seguido del canal de chat con el 9%; por último, la videollamada con 2 registros representando el porcentaje restante inferior al 1%.

Temas de mayor consulta registrados por los ciudadanos

A continuación, se enlistan los temas consultados por los ciudadanos:

| Motivos de mayor consulta | N.º de interacciones |
|--|----------------------|
| Transferencia | 250 |
| Información sobre PQRSDF | 244 |
| Canales de atención | 184 |
| Información sobre cargos ART | 120 |
| Oferta Institucional | 79 |
| Invitaciones, convocatorias, encuentros. | 42 |
| Mecanismo obras por impuestos | 30 |
| Pagos | 19 |
| Información contractual | 19 |
| Información del SGSST | 19 |
| Información sobre sedes y horarios de atención a la ciudadanía | 15 |
| Certificados de concordancia | 14 |

A continuación, se hará referencia a los temas con mayor consulta y que no se encuentran en el banner de preguntas y respuestas frecuentes, como por ejemplo el ABC Obras por impuestos, proyectos de infraestructura e información sobre la Entidad. Por lo anterior, se realiza énfasis en estos interrogantes que han dejado los ciudadanos al comunicarse a través de los canales de atención facilitados por la ART.

Transferencias

Si bien, este tema ocupa el primer lugar, en gran medida se debió al concurso de méritos, donde se requería información sobre los resultados, listas de elegibles, contacto con la coordinadora del GIT Talento Humano, posesión del cargo, entre otras asociadas a este tema.

Canales de atención

En otras interacciones se evidencia la consulta por el Programa de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS), en el cual los ciudadanos requieren contacto con los funcionarios, siendo la única opción la ext. 7002. Sin embargo, en muchas ocasiones manifestaron la dificultad por lograr la atención por parte de esta dirección. Se sugiere ampliar el número de extensiones para transferencia.

Adicionalmente, otra consulta frecuente es sobre cómo extender una invitación para un evento a la Dirección General de la ART y la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI). Si bien, existe un protocolo establecido para el envío de estas invitaciones por el correo enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co, o la radicación de una petición, se sugiere dejar esta información de fácil reconocimiento en la página web.

Por último, otra pregunta sobre este tema es sobre el correo o extensión telefónica de algún funcionario. Es claro que existe un protocolo para el manejo de esta clase de consultas, sin embargo, hace parte de las preguntas frecuentes en temas relacionados a Obras por Impuestos, programas de la DSCUI, o invitaciones, se sugiere publicar el directorio de la ART con número de extensiones.

Pagos

Para este tema, normalmente se comunican titulares o beneficiarios de los programas de la DSCUI, y corresponden a seguimientos de los ciudadanos que han tenido novedades con los pagos o desembolsos en los que están inscritos. Se sugiere realizar un sistema de consulta en línea para que los usuarios puedan conocer el estado de su pago o un instructivo para que puedan acceder fácilmente a esta información.

Información sobre PQRSD

Normalmente los ciudadanos no conocen los pasos para poder encontrar el estado de la solicitud radicada y descargar la respuesta en el caso que se haya contestado.

Otras consultas corresponden a la inconformidad con la respuesta recibida, por lo cual desean ampliación del contenido de esta.

Cabe aclarar que en la vigencia 2023 hubo varias solicitudes con ampliaciones de términos, los peticionarios manifestaban demoras con estas contestaciones.

Información sobre cargos ART

Las consultas relacionadas a este tema hacen parte del interés de los participantes del concurso de méritos, conocer más información sobre posesión de los cargos, disponibilidad de vacantes, cargos provisionales, y seguimientos de solicitudes generadas por el aplicativo de PQRSDF.

Mecanismo de Obras por Impuestos

Los ciudadanos y grupos de interés realizaron preguntas asociadas a:

- ✓ ¿Normatividad sobre el programa de Obras por impuestos?
- ✓ ¿Cómo puedo conocer que clase de obras tienen este beneficio?

Acciones de mejora y plan de trabajo

A partir de este diagnóstico, dese el GIT Relación Estado Ciudadano se proponen las siguientes acciones:

1. Atención PNIS

Teniendo en cuenta el hallazgo sobre los requerimientos de los beneficiarios del PNIS y que el 81,2% de las PQRSDF recibidas en el 2023 fueron asignadas a la DSCUI, se sugiere realizar una mesa de trabajo con esta dirección para establecer que presten un canal de atención telefónico (atender las llamadas de la extensión asignada 7002) y presencial en la sede central, ya que también se ha evidenciado que algunas personas se acercan a la sede de Bogotá a consultar el estado de sus PQRSDF, que se relacionan con la prestación del servicio del PNIS.

2. Publicación del directorio ART

Solicitar a los GIT Servicios Administrativos y Talento Humano la publicación del directorio de la ART en la página web con los números de extensión de áreas y funcionarios, para que sea de acceso al público.

3. Banner recepción comunicaciones oficiales, invitaciones y PQRSDF

Solicitar a la Oficina de Comunicaciones publicar un banner en la página web de la ART con un aviso informativo señalando que la recepción de invitaciones, comunicaciones y PQRSDF dirigidas a la ART se deben enviar al correo electrónico enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co.

4. Consulta en línea beneficiarios PNIS

Solicitar a la DSCUI, junto con la Oficina de Tecnologías de la Información y el GIT Relación Estado Ciudadano, el desarrollo de un aplicativo de consulta de los diferentes estados en los que se puedan encontrar los beneficiarios del PNIS, esto con el fin de disminuir las solicitudes de información sobre este tema.

Tabla 1. Plan de trabajo acciones de mejora canales de atención

| Actividad | Dependencia que requiere | Dependencia que ejecuta | Fecha |
|--|----------------------------------|---|------------|
| Establecer un compromiso con la DSCUI para optimizar la atención telefónica y presencial beneficiarios PNIS | GIT de Relación Estado Ciudadano | DSCUI | 20/12/2024 |
| Publicar el directorio de la ART con funcionarios y números de extensión | GIT de Relación Estado Ciudadano | GIT Servicios Administrativos GIT Talento Humano | 20/12/2024 |
| Publicar banner en página web con aviso informativo de recepción de invitaciones, comunicaciones y PQRSDF aenlaceciudadano@renovacionterritoio.gov.co | GIT de Relación Estado Ciudadano | Oficina de Comunicaciones | 20/12/2024 |