

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN

Octubre-diciembre de 2024

OFICINA DE PLANEACIÓN

Bogotá, enero 31 de 2025

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. ALCANCE.....	4
3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA.....	4
4. AVANCE INDICADORES DE GESTION-ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	5
5. NIVEL ESTRATÉGICO- ANÁLISIS CUALITATIVO.....	5
5.1 Direccionamiento estratégico.....	5
5.1.1.Direccionamiento Estratégico.....	5
5.1.2 Gestión de la información.....	8
5.1.3 Monitoreo y evaluación a la transformación territorial.....	8
5.2 Comunicación Estratégica.....	10
5.3 Gestión del Talento Humano.....	10
5.4 Relacionamiento con la ciudadanía.....	11
6. NIVEL MISIONAL- ANÁLISIS CUALITATIVO.....	11
6.1 Gestión para la implementación	12
6.2 Fortalecimiento y desarrollo de capacidades	13
6.3 Subdirección de Programación y Coordinación.....	14
6.4 Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito y Tránsito a la Legalidad	14
7. NIVEL APOYO - ANÁLISIS CUALITATIVO.....	11
7.1 Gestión Administrativa.....	15
7.2 Gestión Financiera	15
7.3 Gestión Contractual.....	17
7.4 Gestión Jurídica.....	18
7.5 Gestión Disciplinaria	19
8. NIVEL EVALUACION Y CONTROL- ANÁLISIS CUALITATIVO.....	19
8.1 Evaluación y Control Independiente	19
9. CONCLUSIONES.....	19
10. RECOMENDACIONES.....	22

1. INTRODUCCION

Con el objeto de realizar seguimiento a la gestión de la Agencia de Renovación del Territorio (ART), se realiza el presente informe sobre el desempeño de los indicadores de gestión correspondiente al período julio-septiembre de 2024, que cubre un análisis cuantitativo y cualitativo de la gestión. Se presentan ellos resultados de los diferentes indicadores de gestión, así como lo rangos de evaluación y su posterior comparación para determinar el grado de cumplimiento y generar alertas de ser necesarias.

Se establece en la misma matriz, la ponderación de cada indicador, con el fin de observar el avance por proceso. Seguidamente se lleva a cabo el análisis cualitativo, se explica inicialmente el objetivo o la pertinencia del indicador, posteriormente el resultado frente a la meta, la justificación de incumplimiento de la meta, las acciones de mejora, adicionalmente se articula cada indicador con los objetivos estratégicos.

2. ALCANCE

Este documento recoge los resultados de los indicadores de gestión de los diferentes procesos de la Entidad con su respectiva ponderación y que fueron reportados por los respetivos responsables:

NIVEL	PROCESO	SUBPROCESO
Estratégico (30%)	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento Estratégico - Comunicación estratégica - Gestión del Talento Humano - Tecnologías de la Información - Relacionamiento con la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> - Direccionamiento estratégico: Direccionamiento estratégico Sub. Monitoreo y evaluación a la transformación territorial Sub. Gestión de la información
Misional (40%)	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de la intervención - Gestión para la implementación - Fortalecimiento de capacidades - Sustitución de cultivos ilícitos 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión para la implementación Gestión para la implementación Sub. Gestión proyectos Sub. Gestión para el financiamiento
Apoyo (20%)	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión financiera - Gestión administrativa - Contratación - Gestión Jurídica 	
Evaluación y control Independiente (10%)	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento evaluación y mejora - Gestión Disciplinaria 	

Tabla No.1 Ponderación por niveles y procesos.

3. DESCRIPCIÓN METODOLÓGICA

El seguimiento a la gestión se realiza a través del monitoreo de los índices de cada indicador, sus metas programadas, variables y logros, que muestran el avance o cumplimiento en el período objeto de seguimiento.

Estos resultados se comparan con los rangos de evaluación establecidos, que pueden derivar en alertas y se clasifican así:

- | | |
|-----------------|--|
| Satisfactorio | |
| Aceptable | |
| Insatisfactorio | |

Los resultados obtenidos a través de la medición permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempos muy cercanos a su ocurrencia, lo que permite tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

La información del desempeño de cada uno de los procesos es recibida por la Oficina de Planeación (OP) trimestralmente a través del formato FM-PS-DE-08 Formato Hoja de Vida y Seguimiento Indicador, se revisan y consolidan los datos en una matriz para de esta forma poder realizar un seguimiento ordenado y estructurado. Posteriormente con la información recopilada se lleva a cabo un análisis cuantitativo y cualitativo indicador por indicador. Este informe se presenta con el fin de tener una entrada que permita adelantar acciones correctivas, preventivas y de mejora dentro de la gestión de los procesos.

4. AVANCE INDICADORES DE GESTION.

Se inicia el informe con la descripción de los resultados de los procesos Estratégicos: Direccionamiento estratégico, Comunicación Estratégica, Gestión del Talento Humano, Tecnología de la Información y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Se continua con los procesos de corte Misional: Planificación de la intervención, Gestión para la Implementación con el subproceso de Gestión para el Financiamiento; seguido el proceso Fortalecimiento de Capacidades y finalmente el de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito y Tránsito a la Legalidad.

Se continua el informe presentando los resultados de los procesos de Apoyo: Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Contratación y Gestión Jurídica.

Se finaliza, con Evaluación y Control Independiente, con los subprocesos de Seguimiento y Evaluación Independiente y Gestión Disciplinaria.

5. NIVEL ESTRATÉGICO- ANÁLISIS CUALITATIVO.

Dentro de este nivel estratégico, se analizan los siguientes procesos:

5.1 Direccionamiento Estratégico

El proceso de Direccionamiento Estratégico lo conforman tres subprocesos, Direccionamiento Estratégico, Monitoreo y Evaluación para la transformación territorial y Gestión de la Información:

5.1.1 Direccionamiento Estratégico. Cuenta con los siguientes indicadores:

1. Cumplimiento del Plan de acción Institucional: Mide el avance de la misionalidad de la Agencia de Renovación del Territorio ART y la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito frente a los objetivos estratégicos planteados.

El plan de acción institucional de la ART presentó un avance del 88.96% de cumplimiento de las metas para el cuarto trimestre del 2024 respecto a lo que se tenía programado, lo cual lo ubica en

el nivel de desempeño Satisfactorio. En la tabla 1, se puede detallar la evolución del cumplimiento desde el primer hasta el tercer trimestre de la vigencia.

Período	Meta Programada	Logro	Cumplimiento
Enero-marzo	100,00%	97,92%	
Abril-junio	100,00%	84,93%	
Julio-septiembre	100,00%	93,92%	
Octubre- diciembre	100%	88,96	

Tabla No. 1

El plan de acción institucional de la ART para la vigencia 2024 presentó un avance del 88,96% de cumplimiento de las metas respecto a un 100% programado. El objetivo que presentó el menor cumplimiento en la vigencia fue «Revisar y actualizar los 16 PATR a partir de la implementación de una metodología de participación incidente (...)", cuyo indicador: PATR revisados y actualizados no cumplió la meta de 16 PATR, dado que para la revisión y actualización de los 16 PATR se desarrolló únicamente el momento 1 de los 3 de la metodología propuesta.

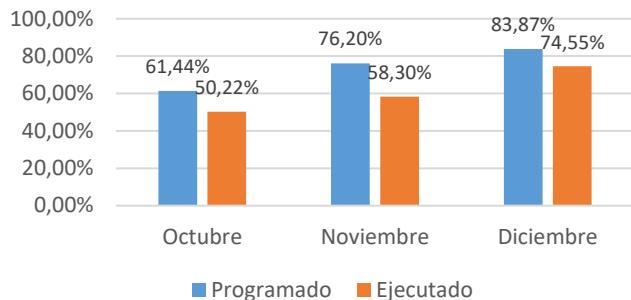
El plan de acción de la DSCUI presentó un avance del 84,38% de cumplimiento de las metas para el cierre del 2024, respecto a lo que se tenía programado. El objetivo que presentó un menor cumplimiento al cierre de este trimestre fue «Cumplir los compromisos adquiridos por el Estado con las comunidades en el marco del Acuerdo de paz del 2016, punto 4.1, Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito», cuyos indicadores asociados: Número de familias vinculadas al PNIS con la totalidad de las transferencias monetarias del componente Asistencia Alimentaria Inmediata (AAI) realizadas y Número de ex recolectores de cultivos de coca con asistencia inmediata contratada, presentaron un incumplimiento de la meta menor al 65%.

2. Ejecución Presupuestal Agencia de Renovación del Territorio ART y Dirección de Sustitución de cultivos ilícitos y tránsito a la legalidad DSCUI.

La ejecución presupuestal refleja el conjunto de acciones destinadas a la utilización óptima de los recursos financieros, con el objetivo de cumplir las metas propuestas en los planes y compromisos adquiridos por la entidad. La ejecución presupuestal de recursos obligados de la ART se cumplió en todos los meses del cuarto trimestre reportado. En cuanto a la ejecución presupuestal de recursos comprometidos de la ART, para este cuarto trimestre se cumplió la meta planteada para cada uno de los meses así: octubre (98%), noviembre (94%) y diciembre (100%) respecto a las metas planteadas, que lo ubica a un nivel de desempeño satisfactorio  . De igual forma respecto a la ejecución presupuestal, recursos obligados para el cuarto trimestre no se cumplió en los meses de octubre, noviembre y diciembre. 

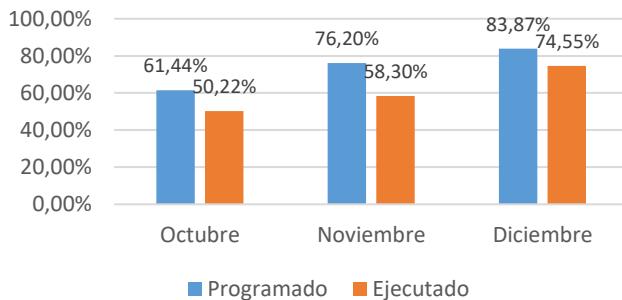
Ver gráficas No 1 y No 2.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-RECURSOS OBLIGADOS- ART



Gráfica No. 1

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-RECURSOS COMPROMETIDOS- ART

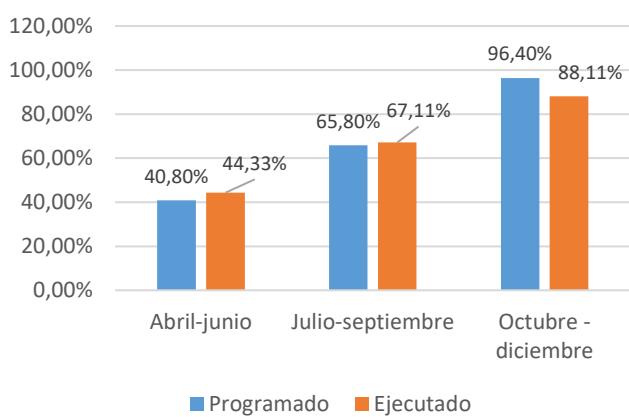


Gráfica No. 2

Respecto a la gestión de los recursos obligados para la DSCI, se obtuvo un resultado insatisfactorio respecto a la meta planteada de 96,40% con un resultado del 88,11%. El nivel estimado de cumplimiento para el Cuarto Trimestre no se cumplió para el indicador, quedando 8,29 puntos por debajo del nivel proyectado en obligaciones. Consecuente con la ejecución de compromisos, las obligaciones al cierre de la vigencia 2024, no llegó al nivel esperado y refleja la misma ejecución de los recursos comprometidos llegando al 88.11%. Ver gráfica No. 3.

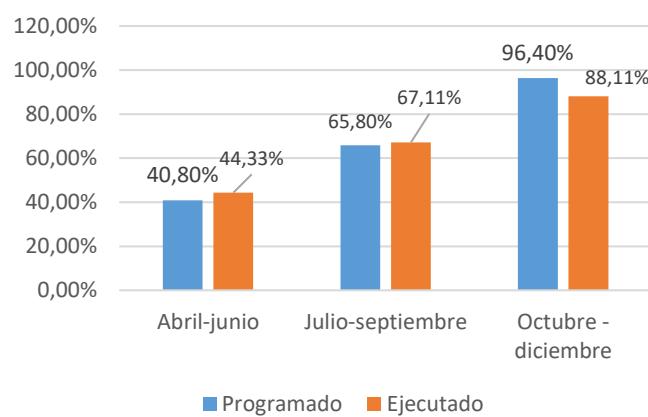
Por otra parte, respecto a la gestión de recursos comprometidos, no se cumplió la meta propuesta del 96,40% al obtener un índice para este cuarto trimestre del 88,11%. La ejecución de compromisos al cierre de la vigencia 2024, no llegó al nivel esperado ya que no se ejecutaron unas OPS esperadas y algunos procesos contractuales no se pudieron adjudicar en las condiciones esperadas por lo cual no se concretaron. Ver gráfica No. 4.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-RECURSOS OBLIGADOS- DSCI



Gráfica No. 3.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL-RECURSOS COMPROMISOS- DSCI



Gráfica No. 4.

3. Cumplimiento Plan de Sostenibilidad MIPG.

De acuerdo con la nota de esta ficha técnica, el indicador se empieza a medir una vez se apruebe el plan de sostenibilidad. A la fecha se presenta el siguiente resultado para este indicador: De 45 actividades programadas para cumplir para el año 2024, 41 actividades se cumplieron al 100%, 3 cumplidas parcialmente con 80% de avance y 1 incumplida. Finalmente, el indicador para la vigencia 2024 presenta un cumplimiento a nivel satisfactorio

5.1.2 Gestión de la Información

Se presentan tres (3) indicadores de gestión de proceso para este período 2024:

1. Porcentaje de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados con calidad

Establece el seguimiento de la calidad de los proyectos, gestiones, convenios y contratos, sobre el total de proyectos aprobados. Tiene una meta de 90% acumulada para el tercer cuatrimestre y un resultado del 84%, lo que muestra un porcentaje de cumplimiento del 93%, lo cual lo ubica en el nivel satisfactorio para el año 2024. Se realiza la medición del indicador teniendo en cuenta, el reporte de calidad enviado para el mes de noviembre asociado a los proyectos de carga manual. La variable 1 corresponde al número de proyectos, gestiones, convenios y contratos aprobados sin inconsistencias, sin embargo, según el informe de calidad podrían tener alertas, las cuales no necesariamente son inconsistencias hasta su verificación.

2. Porcentaje de procesos o políticas de gobierno de información PDET implementados

Establece el cumplimiento de las acciones orientadas a la implementación del modelo de gobierno como mecanismo para regularizar la producción, centralización y administración de la información misional oficial PDET. El seguimiento del indicador es semestral, con una meta de 100% para la vigencia 2024, con un resultado del 99% que lo ubica en un nivel de desempeño a nivel satisfactorio. Respecto a la variable A=Número de directrices operativas implementadas, se realiza una verificación de cada una de las directrices operativas definidas en las políticas del gobierno de información misional PDET, donde se evalúa un porcentaje de cumplimiento de 0 a 100%, y las que reflejen un 50% o más de cumplimiento se tienen en cuenta como directrices implementadas. Respecto a la Variable C=Número de instancias de gobierno ejecutadas, se aclara que en el segundo semestre de este año se realizaron 2 mesas de gobierno.

3. Sistema de Información PDET implementado.

Establece el seguimiento a la actualización del Sistema de Información en cuanto a los desarrollos que requiere y la información que debe estar publicada para la consulta de la población interesada. Establece el seguimiento el ciclo de vida de Software y a la publicación de información de iniciativas RIA, cuadro de inversiones y proyectos. La frecuencia de medición del indicador es semestral, y con una meta acumulada de 100% y con un resultado global de 99%, que lo ubica a nivel satisfactorio. Respecto a las variables A=Número requerimientos realizados y B=Número requerimientos solicitados, se tienen 33 requerimientos desarrollados de 34 requerimientos solicitados durante el año, estos requerimientos son a demanda y pueden variar de un periodo a otro, ahora bien, respecto a las variables C= Número de publicaciones de iniciativas RIA realizadas

D= Número de publicaciones de iniciativas RIA requeridas, E= Número de publicaciones de cuadro de inversiones realizadas, F= Número de publicaciones de cuadro de inversiones requeridas G= Número de publicaciones de proyectos realizadas, H= Número de publicaciones de proyectos requeridos los requerimientos son mensuales y se realizaron todos.

5.1.3 Monitoreo y evaluación a la transformación territorial

Este subprocesso mide su gestión a partir de tres (3) Indicadores:

1. Número de evaluaciones temáticas PDET realizadas

La Subdirección de Análisis y Monitoreo cuenta con la función de "Elaborar evaluaciones, estudios, investigaciones y reportes que orienten el diseño de políticas, estrategias y toma de decisiones para la implementación de los PDET". El indicador permite elaborar evaluaciones temáticas sobre PDET en el marco del cumplimiento de sus funciones. Su frecuencia de medición es semestral. Para el año 2024 el indicador tuvo una meta de dos (2) evaluaciones temáticas PDET realizadas y finalizadas, con un % de logro del 100% para este año. La evaluación temática del segundo semestre se denominó " Evaluación de los cambios de criterios de priorización de las fuentes desahorro del fondo nacional de pensiones de las entidades territoriales (FONPET) y asignación para la paz ", este estudio buscó identificar los cambios generados en torno la postulación de proyectos de inversión que apuntan a la equidad territorial y el cierre de brechas socioeconómicas en municipios afectados por el conflicto armado en Colombia. A través de un análisis ex ante y ex post se buscó validar el cumplimiento de objetivos o de la generación de lecciones que permita ajustar la implementación en aras de lograr el cumplimiento de los objetivos esperados.

2. Informes de Seguimiento a la Implementación de los PDET elaborados

La Subdirección de Análisis y Monitoreo cuenta con la función de "Preparar y presentar informes periódicos de seguimiento sobre el avance en la implementación de los PDET, así como dificultades, lecciones aprendidas y buenas prácticas". Por lo tanto, el indicador mide el número de informes de Seguimiento a la Implementación elaborado para dar cumplimiento con esta función. Permite construir el informe de los avances de la implementación de los PDET. Su frecuencia de medición es anual, con una meta de 1 informe de seguimiento realizado, y con un resultado de 1 informe de seguimiento a la implementación de los PDET elaborados, con un cumplimiento de 100% y un desempeño a nivel satisfactorio.

3. Proyectos con esquema de monitoreo y acompañamiento

Permite medir el avance en el monitoreo y gestión de la ART en los proyectos PDET. Su frecuencia de medición es trimestral. Para el primer trimestre se realizó reporte en el esquema de acompañamiento a proyectos priorizados PDET, dispuesto en el Sistema de Gestión de Oferta, de los proyectos que se implementan en los municipios PDET aprobados por las distintas fuentes de financiación (OCAD Paz, Obras por Impuestos – Obras por Impuestos, Sistema General de Regalías - SGR, Sistema General de Participaciones - SGP, y Recursos Propios- RP).

Para el cuarto trimestre se logró el 99,01% de cumplimiento del indicador que plantea una meta para el cuarto trimestre del 100% del número de proyectos disponibles para hacer monitoreo y

gestión en el mes de medición, que finalmente lo ubica en el nivel de desempeño satisfactorio. Ver Tabla 2.

Periodo	Meta Programada	Logro
Primer Trimestre	100%	99,51%
Segundo trimestre	100%	98,99%
Tercer Trimestre	100%	99,30%
Cuarto Trimestre	100%	99,01%

Tabla No. 2

5.2 Comunicación Estratégica

Se define para este proceso un (1) indicador de gestión para el proceso:

1. % Ejecución de estrategia de divulgación de los planes y programas de la ART

La entidad requiere de una estrategia de divulgación que contribuya con la adecuada visibilidad de las acciones que se desarrollan en los territorios, el indicador permite diseñar e implementar una estrategia de divulgación que contribuya al desarrollo de la misionalidad de la entidad.

En el cuarto trimestre se evidencia cumplimiento de la meta programada con relación a la variable No. 1 Número de productos planeados. En el cuarto trimestre se evidencia cumplimiento de la meta programada con relación a la variable No. 1 Número de productos planeados, durante el periodo octubre-diciembre se realizaron 860 productos entre boletines de prensa (79), videos publicados en YouTube (15), piezas gráficas y videos de comunicación interna (115), piezas gráficas y videos en Facebook (429) e Instagram (252) y publicaciones en intranet (55), ubicándose por encima del rango de evaluación color verde (≥ 510). La difusión de los anteriores productos se hizo a través de la página web, redes sociales, correo electrónico e intranet de la Agencia de Renovación del Territorio (ART). A nivel de cumplimiento acumulado tuvo un desempeño de 148% que lo ubica en el nivel satisfactorio. Ver Tabla No. 3.

Periodo	Meta Programada	Logro
Primer Trimestre	100%	114%
Segundo trimestre	100%	153%
Tercer Trimestre	100%	156%
Cuarto Trimestre	100%	158%

Tabla No. 3

5.3 Gestión del Talento Humano

Este proceso formuló para el año 2024 tres Indicadores de gestión:

1. Intervenciones de riesgo psicosocial

Este indicador es pertinente porque permite evidenciar el cumplimiento de la intervención de riesgo psicosocial. Permite intervenir el Riesgo Psicosocial a los servidores públicos de la Agencia de

Renovación del Territorio. La aplicación de la batería de riesgo psicosocial se realizó a nivel nacional teniendo como base 289 funcionarios activos y un aproximado de 419 contratistas. En total la presentaron 625 personas, contratistas 417 y funcionarios 208, para un porcentaje de cumplimiento del 90% que lo ubica en un desempeño a nivel satisfactorio para el año 2024.

2. Gestión del conocimiento.

Permite identificar, conservar y transferir el conocimiento clave de la Agencia de Renovación del Territorio mediante la implementación de acciones e instrumentos con el fin de mantener el conocimiento actualizado y disponible para el fortalecimiento de las competencias, su frecuencia de medición es anual. Se programó 4 encuentros de formación y se realizaron los 4 encuentros de formación, distribuidos así: septiembre: Modelo de Operaciones, octubre: Planeación Estratégica y Gestión del Cambio y noviembre: Transparencia y Acceso a la Información Pública. Con lo cual se tuvo un cumplimiento del 100%, que lo ubica a un nivel de desempeño satisfactorio para la vigencia 2024.

3. Fortalecimiento de la territorialización de bienestar.

Permite evaluar los niveles adecuados de calidad de vida laboral, adaptación al cambio organizacional, cultura organizacional, trabajo en equipo en región. Permite medir las actividades de bienestar en territorio para el fortalecimiento del trabajo en equipo, liderazgo comunicación asertiva, lenguaje no verbal y competencias de los equipos regionales. Su frecuencia de medición es semestral y se obtuvo un nivel de desempeño a nivel satisfactorio con un nivel de cumplimiento de 100%.

5.4 Relacionamiento con la ciudadanía

Se formularon tres (3) indicadores para el proceso de Servicio al ciudadano en el año 2024:

1. Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias.

El objetivo del indicador es medir el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias recibidas. Su frecuencia de medición es trimestral. Durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron y contestaron setecientos setenta y tres (773) peticiones, de las cuales setecientas dieciocho (718) fueron contestadas dentro de los términos establecidos en el marco normativo, lo que equivale al 92,9% de las peticiones, mientras que cincuenta y cinco (55) se contestaron fuera de los términos establecidos equivalente al 7,1% del total de requerimientos contestados.

Durante este trimestre se presentó una mejora significativa frente a los resultados del trimestre anterior aumentando porcentualmente en un 36.8% más los requerimientos contestados dentro de términos lo anterior gracias a al esfuerzo de las diferentes dependencias de la Agencia y acompañamiento brindado por el GIT de Relación Estado Ciudadano. De los requerimientos contestados fuera de términos tenemos que la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito DSCI aporta treinta y siete (37) de los cincuenta y seis (55) requerimientos contestados fuera de términos, es decir el 67% de los mismos, es preciso mencionar que pese a la evidente mejora es necesario seguir trabajando conjuntamente con las dependencias, mostrando la importancia que tiene para la ART, el contestar las

Protecciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dentro de los términos establecidos en el marco, es necesario precisar que pese a la evidente mejora es necesario seguir trabajando conjuntamente con las dependencias, mostrando la importancia que tiene para la ART, el contestar las Protecciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dentro de los términos establecidos en el marco normativo lo cual es una muestra más del compromiso que tiene la Agencia con la ciudadanía y los grupos de valor a los cuales se les prestan los trámites y servicios de la ART. es preciso mencionar de los requerimientos recibidos durante el periodo treinta y tres (33) aún se encuentran en trámite con corte a enero 10 de 2025.

2. Nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta de las PQRSD

Medir la satisfacción de la ciudadanía y los grupos de interés frente a las respuestas brindadas por la ART a las PQRSDF allegadas a través de los diferentes canales de atención. Su frecuencia de medición es trimestral, con una meta de 81%, y que permita mantener durante los cuatro trimestres de la vigencia un porcentaje de cumplimiento del 100%. Durante este periodo la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSD allegadas a la ART fue del 76% teniendo un nivel satisfacción por debajo del 81% esperado, en cuanto a los ítems evaluados la amabilidad durante el trámite de la solicitud obtuvo un 83% de satisfacción, la claridad de la respuesta obtuvo un satisfacción del 69% siendo el ítem que obtuvo el nivel más bajo de la muestra , la relación entre la respuesta brindada y la solicitud realizada con un nivel de satisfacción fue del 78%, mientras la satisfacción con el tiempo que se tomó la ART para dar respuesta a su solicitud, de acuerdo con lo establecido en la ley fue de un 78%, lo que suma conduce a no alcanzar la meta esperada para este trimestre pese al mejoramiento de los vencimientos del periodo. El resultado alcanza un nivel de desempeño a nivel moderado para la vigencia 2024.

3. Nivel de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés frente a los servicios prestados por la ART.

Este indicador permite medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés durante la vigencia, en relación con los servicios prestados por las dependencias que tienen injerencia en el cumplimiento de la misionalidad de la Agencia. Su frecuencia de medición es anual, con una meta del 100%. El resultado anual fue del 80%, que lo ubica en nivel de desempeño moderado muestra que la ciudadanía y los grupos de interés a los que se aplicó esta encuesta, en términos generales tienen una buena percepción de la ART y compromiso por brindarles un servicio de calidad, sin embargo, es necesario mejorar en aspectos claves como comunicación clara y oportuna, el acompañamiento constante de sus servidores, la utilización de manera efectiva las tecnologías de información para lograr la excelencia en el servicio. Este resultado lo ubica en el nivel de desempeño a nivel moderado para la vigencia 2024.

6. NIVEL MISIONAL- ANÁLISIS CUALITATIVO.

6.1 Gestión para la implementación.

Este proceso formuló un (1) indicador de Gestión para la vigencia 2024:

1.Iniciativas nuevas PATR con ruta de gestión activada. Permite medir el avance de la movilización de las iniciativas de los PDET y su correspondiente activación con alguna ruta de gestión. Tiene una frecuencia de medición trimestral, para el cuarto trimestre estableció una meta de 1979 iniciativas nuevas con ruta de implementación activa para movilizar, durante el período y vigencia, obtuvo un resultado de 3622, con un cumplimiento del 73,20%. Si bien se utilizaron las diferentes estrategias con el fin de alcanzar la meta propuesta no fue posible al sumar el rezago de la vigencia pasada y adicionalmente que las iniciativas PATR por activar son de más difícil gestión.

6.2 Fortalecimiento y desarrollo de capacidades.

Este proceso formuló dos indicadores para este periodo 2024:

1. Consejos Municipales de Juventud y/o organizaciones juveniles de los municipios PDET acompañados.

Permite medir el acompañamiento a los procesos de fortalecimiento que de parte de la ART se realizan desde la Subdirección de Fortalecimiento Territorial a los Jóvenes de los municipios PDET. Propicia la generación de acciones y/o procesos de articulación interinstitucional hacia el fortalecimiento de capacidades de las y los jóvenes integrantes de los Consejos Municipales de Juventud y/o organizaciones de jóvenes para el ejercicio de incidencia política y control social de la gestión y gobernanza en los municipios PDET focalizados. La frecuencia de medición es trimestral. Se acompañaron 10 encuentros municipales de juventudes en el último trimestre del año 2024, en las subregiones de Montes de María y Sur de Bolívar.

En estos espacios participaron un total de 193 jóvenes, representantes del Consejo Municipal de juventud, plataforma de juventudes, asociaciones y organizaciones juveniles presentes en el territorio, entre otros actores.

La meta para la vigencia 2024 se cumplió al 105%, pues se ejecutaron 21 espacios de los 20 solicitados.

1. % de los MEC fortalecidos técnica y operativamente.

El indicador es pertinente acorde a lo definido en el artículo 11 del Decreto Ley 893 de 2017 sobre el fortalecimiento de capacidades de gobernanza, gestión y planeación, así como de seguimiento, veeduría y control social, que permita garantizar la adecuada participación de los actores de los territorios en los PDET. Su frecuencia de medición es trimestral, en el mes de octubre se realizó el encuentro nacional con las secretarías técnicas del MEC, en el mes de noviembre se realizaron 9 eventos MEC en las regionales de: Alto Patía, Sur de Tolima, Urabá, Arauca, Cuenca del Caguán, Pacífico y frontera, Montes de María, Macarena Guaviare y Sur de Córdoba y en el mes de diciembre se realizaron 6 encuentros de mecanismo especial de consulta en las subregiones de; Putumayo (2 MEC), Bajo Cauca, Catatumbo, Pacífico medio y Chocó. Logrando un total de 43 espacios MEC en el año 2024, equivalente a un avance del 143.33% para la presente vigencia.

6.3 Subdirección de Programación y Coordinación

Para el indicador formulado Iniciativas nuevas PATR propias étnicas con ruta de gestión activada, que Permite medir el avance de la movilización de las iniciativas propias étnicas de los PDET y su correspondiente activación con alguna ruta de gestión. Se planteó una meta para el cuarto trimestre de 1759 iniciativas y se desarrollaron 1072, lo que genera un nivel de cumplimiento de 60,94%, lo que indica que no se cumplió con la meta del trimestre, ubicándola con un nivel de desempeño insatisfactorio. Pese a la implementación de estrategias como "Cargatón de interoperabilidad" y el cargue de información de nivel nacional. Se requiere de apoyo para focalizar esfuerzos en la estructuración y ejecución de proyectos con enfoque étnico que permitan activar estas iniciativas.

En relación al indicador PATR revisados y actualizados, que permite medir la cantidad de PATR revisados y actualizados de acuerdo a lo dispuesto en el acuerdo final. Con corte a 30 de diciembre se realizaron 170 encuentros municipales y 16 de los 16 encuentros subregionales, correspondiente al momento 1 de la metodología de actualización y revisión de los PATR, los momentos 2 y 3 se realizarán por logística y presupuesto en la vigencia 2025. Lo que lo ubica en un nivel de desempeño a nivel insatisfactorio.

6.4 Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito y Tránsito a la Legalidad.

Este proceso formuló un (1) indicador de Gestión, para procesos misionales, correspondiente a la vigencia 2024:

1.Sumatoria de familias vinculadas al PNIS con el componente Proyecto Productivo de Ciclo Largo (PPCL) en implementación. Este indicador permite hacer seguimiento a la implementación del Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos (PNIS). Su objetivo principal es medir el número de familias vinculadas al PNIS con el componente Proyecto Productivo de Ciclo Largo (PPCL) en implementación. Su frecuencia de medición es semestral y en reporte con corte a 31 de diciembre de 2024 el indicador mostró un resultado a nivel satisfactorio con un valor de 135,99%. En cumplimiento con lo señalado por el artículo 10 de la Ley 2294 de 2023 mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, la DSCI renegoció y concertó los términos de operación de los proyectos productivos. A partir de este proceso, se unificaron los componentes proyecto productivo de ciclo corto y ciclo largo a través de la figura de planes de inversión los cuales fueron firmados por las familias vinculadas y aprobados mediante 22 resoluciones por la DSCI. En complemento, la renegociación supuso eliminar la figura de "contratación de operadores" para dar paso a una implementación que incluye el (I) el pago de labores de alistamiento, previo a la implementación del proyecto productivo; ii) la adquisición de insumos y materiales para la implementación del proyecto productivo a través del Sistema de Proveedores autorizados por la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, los cuales serán propuestos localmente por los beneficiarios del Programa, con ocasión de su ubicación territorial y, iii) las labores de asistencia técnica para la sostenibilidad productiva y financiera del proyecto. Consecuentemente, el indicador informa el número de familias que iniciaron implementación de proyectos productivos; es decir, que han recibido el pago de labores de alistamiento.

1. NIVEL APOYO - ANÁLISIS CUALITATIVO.

Se realiza reporte de los procesos en el nivel apoyo en la ART:

7.1 Gestión Administrativa

El proceso de Gestión administrativa para el año 2024 formuló tres (3) indicadores:

1. Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del Programa de Gestión Documental (PGD).

Permite medir la Eficacia de ejecución del Programa de Gestión Documental (PGD). Su frecuencia de medición es semestral, y dada la frecuencia de reporte del presente informe, solo se cuenta con el resultado del indicador correspondiente al primer semestre. Para el segundo semestre de la vigencia, se proyectó realizar seis (6) actividades asociadas al Programa de Gestión Documental (PGD), estas fueron ejecutadas a satisfacción (Correspondencia, Transferencias documentales, Piezas graficas para divulgación, Préstamos documentales, Capacitaciones y sensibilizaciones, Preservación digital servidor marte, e informes asociados al Sistema Integrado de Conservación).

Nota. Estas actividades se ejecutan de manera recurrente mes a mes, cada actividad contempla un número de tareas específico para su cumplimiento.

2. Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos (PINAR). El objetivo del indicador permite controlar la ejecución la política de gestión documental (planes, proyectos y programas) y la adecuada administración de archivos en la ART, mediante el Plan Institucional de Archivos PINAR 2022 – 2025. Su frecuencia de medición es cuatrimestral, para este segundo cuatrimestre, se proyectó realizar siete (7) actividades del PINAR; (SGDEA_MOREQ, Plan de Preservación Digital a Largo Plazo, PGD, TRD, Intervención FDA, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo Archivo Central y SIC) estas fueron ejecutadas al 100%.

2. Transferencias Documentales Primarias.

Permite control la realización de transferencias documentales primarias de las series que hayan cumplido su tiempo de retención de las diferentes dependencias de la ART -2024. Su frecuencia de medición es semestral. Para el segundo semestre de la vigencia, se proyectó realizar diecinueve (19) transferencias documentales de las treinta y siete (37) programadas. Las 8 transferencias pendientes de entrega del primer semestre fueron recibidas a satisfacción en este segundo semestre para un total de 27 transferencias, completando así las treinta y siete (37) proyectadas en la vigencia.

En el segundo semestre se recibieron en total 31 transferencias 4 más de las proyectadas, esto obedece a transferencias de vigencias anteriores.

7.2 Gestión Financiera

Se consideran cuatro (4) indicadores de la ART y uno (1) de la Unidad Ejecutora de la Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos DSCI, a nivel de proceso de apoyo:

1. Ejecución PAC Personal.

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC solicitado al Tesoro Nacional, por los rubros de Gastos de Personal. Se cumplió en todos los meses del cuarto trimestre la meta planteada de 97,50%. Para el mes de octubre el resultado fue de 98,54% de cumplimiento, La no ejecución del total de los recursos del Rubro de Personal corresponde a liquidaciones del personal retirado que no allegaron los documentos de paz y salvo firmados para gestionar el pago. Estos recursos fueron aplazados para el mes de noviembre, según lo acordado en la mesa de seguimiento de PAC realizada el 22 octubre. En el mes de noviembre el resultado fue de 97,18%, La no ejecución del total de los recursos del Rubro de Personal corresponde a liquidaciones del personal retirado que no allegó los documentos de paz y salvos firmados para gestionar el pago. Estos recursos fueron aplazados para el mes de diciembre. El resultado para el mes de diciembre fue de 96,88% Los recursos sin ejecutar corresponden a saldos de nómina excedentes de liquidaciones y proyección de nómina. El resultado del indicador consolidado a 2024 muestra un resultado a nivel satisfactorio.

2. Ejecución de PAC rubro de gastos generales

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC solicitado al Tesoro Nacional, por los rubros de Gastos Generales. Se estableció una meta mensual del 97% para este indicador, para el mes de octubre el desempeño del indicador fue de 99,98%, Los recursos no ejecutados por el rubro de Gastos Generales fueron aplazados para el mes de noviembre, según lo acordado en la mesa de seguimiento de PAC realizada el 22 de octubre. Para el mes de noviembre, el resultado fue de 99,97% los recursos no ejecutados por el rubro de Gastos Generales fueron aplazados para el mes de diciembre. Para el mes de diciembre el resultado fue de 90,32% El saldo de recursos no ejecutados corresponden a servicios públicos del GIT administrativo, correspondientes a alojamiento y servicios de comida, excedentes de pagos de servicios públicos, PAC no ejecutado de equipos y aparatos electrónicos. El cumplimiento acumulado fue de 97% que lo ubica en el nivel de cumplimiento satisfactorio.

3. Ejecución PAC Inversión

Mide el cumplimiento y la ejecución del PAC de inversión solicitado al Tesoro Nacional, se estableció una meta mensual del 97%. Su frecuencia de medición es mensual. Los recursos no ejecutados corresponden a la solicitud de honorarios de contratistas por \$ 20,2 millones, Vigencia expirada \$ 17,7 millones, viáticos por \$26,7 millones, Los recursos no ejecutados fueron aplazados para el mes de noviembre, según lo acordado en la mesa de seguimiento de PAC del 22 de octubre. En el mes de noviembre el resultado fue de 97,92% los recursos no ejecutados corresponden a: Tiquetes por 6,6 millones, honorarios de contratistas por \$ 17,7 millones, Vigencia expirada \$ 35,5 saldo OC 132559 por \$ 45 mil, Saldo último pago convenio SG 0112 Asociación de Cabildos Indígenas por \$ 17 millones y 72,21 millones correspondiente a los recursos trasladados y no ejecutados del mes de octubre. Los recursos no ejecutados fueron aplazados para el mes de diciembre, según lo acordado en la mesa de seguimiento de PAC del 22 de octubre. Finalmente, en el mes de diciembre fue de 99,90% los recursos no ejecutados corresponden a saldos de comisiones. Cabe resaltar que los recursos asignados por el MHCP durante el mes de

diciembre estaban por debajo de las necesidades de la entidad. El resultado acumulado fue de 97,88% lo que lo ubica en un nivel de desempeño satisfactorio.

4. Avance en la ejecución del PAC DSCI.

Este indicador mide el cumplimiento en la ejecución del PAC de la DSCI, su seguimiento se realiza trimestralmente. Para el cuarto trimestre del año el resultado del indicador fue de 91,39%, es decir no se cumple la meta planteada de 95%. El resultado del indicador quedo por debajo de lo proyectado debido al trámite que demandó el traslado presupuestal para cubrir liquidación de contratos con funcionarios y no se logró su aprobación en el mes de octubre. En noviembre el indicador fue del 96,74% y en diciembre alcanzó el 97,59%, por lo cual el resultado general para el cuarto Trimestre fue del 91,39%.

5. Tiempo de pago a contratistas

El objetivo de este indicador es medir los tiempos de pago oportuno a los contratistas de la entidad, controlando el tiempo de pago de los honorarios de contratistas desde su correcta entrega de documentos en el GIT de Financiera hasta el desembolso final de los recursos, se establece como meta 5 días hábiles.

En el cuarto trimestre hubo cumplimiento en los días planteados de pago a contratista, situándolo en un promedio de 5 días hábiles para el tercer trimestre. En el mes de octubre hubo un tiempo de respuesta de 3 días hábiles, evidenciando cumplimiento respecto al estándar. Para el mes de noviembre y diciembre fue de 4 días hábiles, generando cumplimiento en el resultado dado. Durante el año se presentó un resultado a nivel satisfactorio, excluyendo un resultado atípico en el mes de agosto.

7.3 Gestión Contractual

Este proceso cuenta con tres (3) indicadores para su monitoreo:

1. Gestión Contractual Transversal -Procesos Contratación - secretaria general.

Este indicador permite medir la eficiencia y la eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación, en el trámite en oportunidad de las solicitudes de contratación radicadas y presentadas en debida forma conforme a la modalidad de selección y con los protocolos de la entidad, respecto de la efectiva contratación en la Plataforma SECOP.

Para el tercer trimestre objeto de seguimiento se obtuvo treinta y cinco (35) procesos tramitados en el tiempo establecido por el procedimiento para cada modalidad, sobre una meta de treinta y cinco (35) solicitudes de contratación radicadas y presentadas en debida forma, con lo cual se obtiene un 100% de cumplimiento del indicador, para el período y para la vigencia 2024.

2. Gestión Contractual Transversal - Modificaciones Contractuales -secretaria general

Este indicador permite medir la eficiencia y eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación en relación con el trámite de solicitudes de modificaciones contractuales radicadas y

presentadas en debida forma; acorde con los requerimientos exigidos por la normativa vigente y la necesidad de la ART.

Para el trimestre objeto de seguimiento se obtuvo siete (7) solicitudes tramitadas en los tiempos establecidos en el procedimiento debido a siete (7) solicitudes presentadas en debida forma, generando como resultado un cumplimiento del 100%. De igual forma el cumplimiento para el año 2024 fue de 100%.

3. Gestión Contractual Transversal -Liquidaciones / Cierres Plataforma - secretaría general

Este indicador permite medir la eficiencia y eficacia del Grupo Interno de Trabajo para la Contratación respecto del trámite de liquidaciones y/o cierres en plataforma (según corresponda), cuya competencia corresponde a la secretaría general.

En el trimestre evaluado se generaron seis (6) actas de liquidación suscrita y/o cierre publicado(a), en el plazo establecido en el contrato y/o la Ley, debido a seis (6) solicitudes de liquidación y/o cierre radicado en debida forma, arrojando un cumplimiento del 100% para el trimestre y del 100% acumulado para el año 2024. La liquidación registrada corresponde a contratos en su fase de finalización. 

7.4 Gestión Jurídica

Para medir la gestión del proceso de Jurídica se establecen cuatro (4) indicadores:

1. Eficacia en la atención judicial, extrajudicial y administrativa de procesos y acciones judiciales.

La pertinencia de este indicador se fundamenta en la representación judicial y extrajudicialmente a la ART en asuntos relacionados con procesos judiciales, administrativos y de cobro coactivo de los cuales sea parte (presentación y contestación de demandas, excepciones, recursos y demás actos jurídicos).

Para este trimestre se realizaron quinientas noventa y seis (596) actuaciones de un total de quinientas noventa y seis (596) requeridas en asuntos relacionados con procesos judiciales, administrativos, presentación y contestación de demandas, excepciones, recursos y demás actos jurídicos. Lo que genera un 100,00% de cumplimiento, por encima de la meta propuesta que es del 90% por trimestre y anual.

2. Asesorar en el trámite de proyectos de actos administrativos y demás documentos de naturaleza jurídica.

La pertinencia de este indicador Estudiar, conceptuar y/o elaborar proyectos de actos administrativos y demás documentos de naturaleza jurídica de la entidad.

De trescientos veintiún (321) trámites requeridos se tramitaron trescientos veintiún (321), cumpliendo con el 100% del indicador. Lo cual arroja un cumplimiento en el nivel satisfactorio para el trimestre y para la vigencia al compararlo con una meta del 90%.

3. Atender y tramitar acciones constitucionales.

La pertinencia de este indicador es atender y resolver las acciones de tutela, de grupo, cumplimiento y populares y demás acciones constitucionales en las que se haga parte o tenga interés la ART.

Para el trimestre objeto de seguimiento se atendieron ciento treinta y cuatro (134) acciones constitucionales cumpliendo con el indicador y obteniendo un logro 100% para el trimestre y vigencia.

4. Tasa de fallos favorables en acciones de tutela en contra de la entidad que invocan la protección del derecho de petición

El objetivo del indicador es atender de manera oportuna las acciones de tutela que invoquen la protección del derecho de petición, su periodicidad es anual.

Se recibieron catorce (14) acciones de tutela por la entidad que invocan la protección del derecho de petición. Se obtuvo fallo favorable en dichas acciones de tutela. Cumplimiento del indicador del 100%, para el período y la vigencia 2024.

7.5 Gestión Disciplinaria: respecto al indicador de **Procesos disciplinarios tramitados en instrucción**, que permite medir la eficiencia de los procesos disciplinarios tramitados en instrucción, se recibieron veintiséis (26) solicitudes y/o quejas y se resolvieron veintiséis (26), que indica un resultado de 100% con un nivel de desempeño satisfactorio, para el trimestre y el año.

8. NIVEL EVALUACION Y CONTROL- ANÁLISIS CUALITATIVO.

Se realiza reporte del proceso nivel evaluación y control en la ART:

8.1 Evaluación y Control Independiente

El proceso de Evaluación y Control Independiente fórmula para el año 2024 un (1) indicador:

1. Ejecución del Plan Anual Auditoría Interna (PAAI).

La pertinencia de este indicador mide el cumplimiento de las actividades y metas establecidas en el PAAI determinadas para generar la evaluación del Sistema de Control Interno, su periodicidad es trimestral.

Para este trimestre se obtuvo un resultado del 100% respecto a una meta del 100%. Por lo que se cumplieron las metas programadas en el periodo, y el resultado del indicador muestra un nivel de desempeño a nivel satisfactorio.

9. CONCLUSIONES

El plan de acción institucional de la ART para la vigencia 2024 presentó un avance del 88,96% de cumplimiento de las metas respecto a un 100% programado. El objetivo que presentó el menor cumplimiento en la vigencia fue «Revisar y actualizar los 16 PATR a partir de la implementación

de una metodología de participación incidente (...»), cuyo indicador: PATR revisados y actualizados no cumplió la meta de 16 PATR, dado que para la revisión y actualización de los 16 PATR se desarrolló únicamente el momento 1 de los 3 de la metodología propuesta.

El plan de acción de la DSCUI presentó un avance del 84,38% de cumplimiento de las metas para el cierre del 2024, respecto a lo que se tenía programado. El objetivo que presentó un menor cumplimiento al cierre de este trimestre fue «Cumplir los compromisos adquiridos por el Estado con las comunidades en el marco del Acuerdo de paz del 2016, punto 4.1, Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito», cuyos indicadores asociados: Número de familias vinculadas al PNIS con la totalidad de las transferencias monetarias del componente Asistencia Alimentaria Inmediata (AAI) realizadas y Número de ex recolectores de cultivos de coca con asistencia inmediata contratada, presentaron un incumplimiento de la meta menor al 65%.

Respecto al indicador de Cumplimiento del Plan de Sostenibilidad MIPG, este se empieza a medir una vez se apruebe el plan de sostenibilidad. A la fecha se presenta el siguiente resultado para este indicador: De 45 actividades programadas para cumplir para el año 2024, 41 actividades se cumplieron al 100%, 3 cumplidas parcialmente con 80% de avance y 1 incumplida. Finalmente, el indicador para la vigencia 2024 presenta un cumplimiento a nivel satisfactorio

Para el proceso de comunicación estratégica, en su indicador denominado % Ejecución de estrategia de divulgación de los planes y programas de la ART, se evidencia que en el cuarto trimestre se evidencia cumplimiento de la meta programada con relación a la variable No. 1 Número de productos planeados. En el cuarto trimestre se evidencia cumplimiento de la meta programada con relación a la variable No. 1 Número de productos planeados, durante el periodo octubre-diciembre se realizaron 860 productos entre boletines de prensa (79), videos publicados en YouTube (15), piezas gráficas y videos de comunicación interna (115), piezas gráficas y videos en Facebook (429) e Instagram (252) y publicaciones en intranet (55), ubicándonos por encima del rango de evaluación color verde (≥ 510). La difusión de los anteriores productos se hizo a través de la página web, redes sociales, correo electrónico e intranet de la Agencia de Renovación del Territorio (ART). A nivel de cumplimiento acumulado tuvo un desempeño de 148% que lo ubica en el nivel satisfactorio.

Respecto al proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía, en su indicador de **Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias** se reporta que durante el cuarto trimestre del año 2024 se recibieron y contestaron setecientos setenta y tres (773) peticiones, de las cuales setecientas dieciocho (718) fueron contestadas dentro de los términos establecidos en el marco normativo, lo que equivale al 92,9% de las peticiones, mientras que cincuenta y cinco (55) se contestaron fuera de los términos establecidos equivalente al 7,1% del total de requerimientos contestados.

Durante este trimestre se presentó una mejora significativa frente a los resultados del trimestre anterior aumentando porcentualmente en un 36.8% más los requerimientos contestados dentro de términos lo anterior gracias a al esfuerzo de las diferentes dependencias de la Agencia y acompañamiento brindado por el GIT de Relación Estado Ciudadano. De los requerimientos contestados fuera de términos tenemos que la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito DSCI aporta treinta y siete

(37) de los cincuenta y seis (55) requerimientos contestados fuera de términos, es decir el 67% de los mismos, es preciso mencionar que pese a la evidente mejora es necesario seguir trabajando conjuntamente con las dependencias, mostrando la importancia que tiene para la ART, el contestar las Protecciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dentro de los términos establecidos en el marco, es necesario precisar que pese a la evidente mejora es necesario seguir trabajando conjuntamente con las dependencias, mostrando la importancia que tiene para la ART, el contestar las Protecciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, dentro de los términos establecidos en el marco normativo lo cual es una muestra más del compromiso que tiene la Agencia con la ciudadanía y los grupos de valor a los cuales se les prestan los trámites y servicios de la ART. es preciso mencionar de los requerimientos recibidos durante el periodo treinta y tres (33) aún se encuentran en trámite con corte a enero 10 de 2025.

Referente al indicador del proceso de Relacionamiento con la ciudadanía, denominado **Nivel de satisfacción de los peticionarios frente a la respuesta de las PQRSD**, durante este periodo la satisfacción general obtenida frente a las repuestas de las PQRSD allegadas a la ART fue del 76% teniendo un nivel satisfacción por debajo del 81% esperado, en cuanto a los ítems evaluados la amabilidad durante el trámite de la solicitud obtuvo un 83% de satisfacción, la claridad de la respuesta obtuvo un satisfacción del 69% siendo el ítem que obtuvo el nivel más bajo de la muestra , la relación entre la respuesta brindad y la solicitud realizada con un nivel de satisfacción fue del 78%, mientras la satisfacción con el tiempo que se tomó la ART para dar respuesta a su solitud, de acuerdo con lo establecido en la ley fue de un 78%, lo que suma conduce a no alcanzar la meta esperada para este trimestre pese al mejoramiento de los vencimientos del periodo. El resultado alcanza un nivel de desempeño a nivel moderado para la vigencia 2024.

En los procesos **MISIONALES** y en el proceso de gestión para la implementación, en el indicador **Iniciativas nuevas PATR con ruta de gestión activada**, que permite medir el avance de la movilización de las iniciativas de los PDET y su correspondiente activación con alguna ruta de gestión. Tiene una frecuencia de medición trimestral, para el cuarto trimestre estableció una meta de 1979 iniciativas nuevas con ruta de implementación activa para movilizar, durante el período y vigencia, obtuvo un resultado de 3622, con un cumplimiento del 73,20%. Si bien se utilizaron las diferentes estrategias con el fin de alcanzar la meta propuesta no fue posible al sumar el rezago de la vigencia pasada y adicionalmente que las iniciativas PATR por activar son de más difícil gestión.

Se generó un incumplimiento a nivel insatisfactorio para el indicador perteneciente al proceso de Programación y Coordinación, para el indicador formulado denominado **Iniciativas nuevas PATR propias étnicas con ruta de gestión activada**, que Permite medir el avance de la movilización de las iniciativas propias étnicas de los PDET y su correspondiente activación con alguna ruta de gestión. Se planteó una meta para el cuarto trimestre de 1759 iniciativas y se desarrollaron 1072, lo que genera un nivel de cumplimiento de 60,94%, lo que indica que no se cumplió con la meta del trimestre, ubicándola con un nivel de desempeño insatisfactorio. Pese a la implementación de estrategias como "Cargatón de interoperabilidad" y el cargue de información de nivel nacional. Se requiere de apoyo para focalizar esfuerzos en la estructuración y ejecución de proyectos con enfoque étnico que permitan activar estas iniciativas.

Dentro de los **PROCESOS DE APOYO**, en el proceso de Gestión Administrativa se muestra cumplimiento a un nivel de 100% (satisfactorio), en los indicadores **Porcentaje de cumplimiento de la ejecución del Programa de Gestión Documental (PGD)**, **Porcentaje de cumplimiento de acciones programadas en el Plan Institucional de Archivos (PINAR)** y **Transferencias Documentales Primarias**.

Respecto a la meta propuesta para los indicadores se puede observar, que en la mayor parte de los procesos se está cumpliendo con respecto a lo programado.

El resultado de la gestión indica el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de cada uno de los funcionarios de la entidad para avanzar en las metas propuestas, los objetivos estratégicos y así cumplir con la Misión trazada para el año 2024. El fruto de la gestión aporta a la calidad de vida de la población en las subregiones PDET.

10. RECOMENDACIONES.

La oficina de Planeación recomienda a aquellos procesos que no cumplieron con las metas programadas (Nivel insatisfactorio y aceptable) realizar acciones de mejora y documentarlas en el formato FM-ECI-01 Formulación de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora, y seleccionando de la lista desplegable en el campo “Fuente” la opción Resultado Indicadores, con el fin de poder corregir, mejorar y así lograr dichas metas y no incurrir en su incumplimiento, que afecta la gestión de la entidad.