



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

## INFORME GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2019 SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO *RENORARTE*

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”.

Igualmente, 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 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 radicaba 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 solicitaba más información al Ciudadano, por lo tanto, la caracterización e información estadística era deficiente.
- No se entregaba un número de radicado automático de la petición radicada por el ciudadano para que pudiese hacerle seguimiento a través de la página web.
- La administración y seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se realizaba a través de una hoja en Excel (FUR), lo cual hacía que su **seguimiento fuera manual** y no cumplía con lo establecido en la Estrategia de Gobierno Digital, ni con la Política de Eficiencia Administrativa, toda vez que **conllevaba reprocesos** y existía 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 era automático y dependía del Proceso de Gestión Documental (de manera manual).
- No existía una cultura fuerte ni toma de conciencia para que los funcionarios revisaran y actualizaran 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 registraban 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

- El PBX de la ART no contaba con un IVR transaccional.
- No existía un Servidor Público dedicado para atender el conmutador, lo cual dificultaba la comunicación de la Ciudadanía para conocer la oferta institucional.
- Por lo anterior, tampoco había un registro, ni tipificación de las llamadas entrantes, razón por la cual, aún se hacía 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 cumplía los lineamientos del Archivo General de la Nación (expedientes) y su versión se encontraba desactualizada.

### 1.5 Satisfacción de la Ciudadanía

Una vez es prestado el Servicio a la Ciudadanía (cierre de la atención), este no era evaluado de manera inmediata por ningún canal, lo cual no permitía 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 mayor atención de ciudadanos en la ART es el canal telefónico. 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. Al cierre del año 2018, ésta apuesta fue una realidad y hoy la entidad cuenta con un sistema que cumple los lineamientos de transparencia y acceso a información pública.



### 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 diseñó 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.

No obstante, lo anterior y para ambientar el sistema que se proyectó estar en uso por parte de la ART en julio de 2018<sup>1</sup>, fue emitida la Resolución número 379 que contiene las Políticas y trámite interno para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la ART. 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 divulgaron 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 coadyuva con esta tarea a través de los Tutores designados que apoyan a cada una de las dependencias y Coordinaciones Regionales para el correcto y adecuado seguimiento a las PQRSD y conocimiento del Sistema de Atención al Ciudadano **RENOVARTE**.

Mientras el proveedor hacía 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 fue una versión mejorada del Formato Único de Registro (FUR) que tuvo varios ajustes (fechas 2017 - 2018) proporcionando una 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 eran coherentes).<sup>2</sup> Para el manejo del nuevo aplicativo, cada una de las dependencias desde el pasado 09 de mayo de 2017 envió por correo electrónico los servidores designados (nombre y correo) para el registro y seguimiento de las PQRSD.

<sup>1</sup> El Gestor de PQRSD entró en producción el 13 de Julio de 2018

<sup>2</sup> 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)<sup>3</sup>

### **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). En la actualidad se cuenta con un **CONTACT CENTER**, el cual inició su operación en julio de 2017. Este canal lo comprende el commutador y la línea 018000. Lo anterior para dinamizar y promover la oferta institucional, así como aumentar los índices de atención de Ciudadanos en la ART.

Contar con un contact center, le permitió 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 (propaís), 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.

---

<sup>3</sup> 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 fue 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 realizó 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 se llevó a cabo en el mes junio<sup>4</sup> 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 la 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) llevaba a cabo el desarrollo y entregaba el sistema de gestión de PQRSD, el cual cobija el canal presencial para dar cumplimiento a lo establecido en el decreto 1166 de 2016<sup>5</sup>. 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 **RENOVARTO**:

- ✓ 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

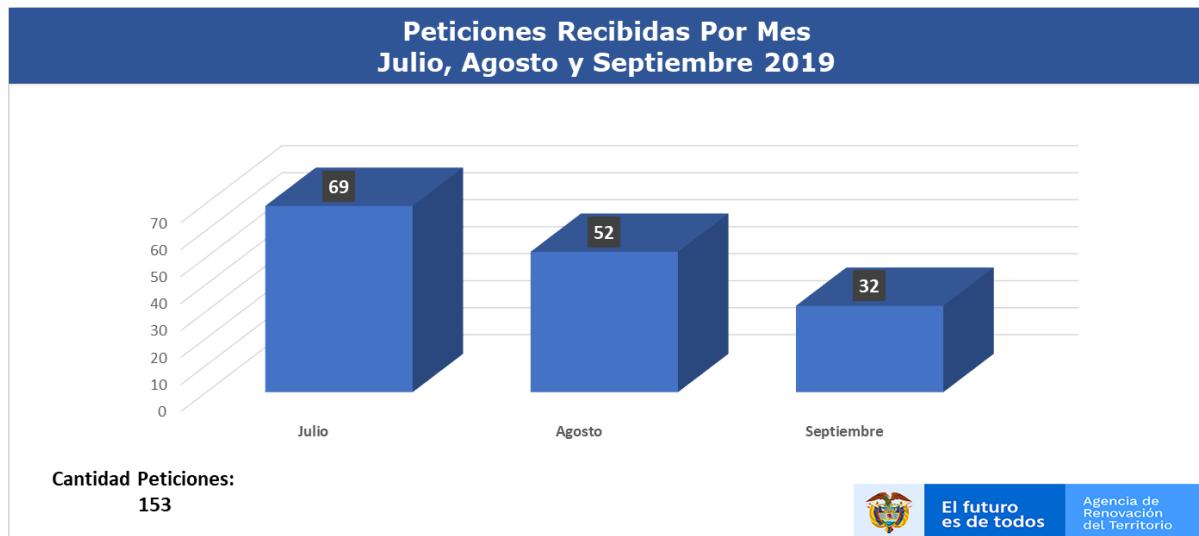
<sup>4</sup> Desde el 01 de junio de 2018 está en Producción la versión actualizada de Orfeo

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

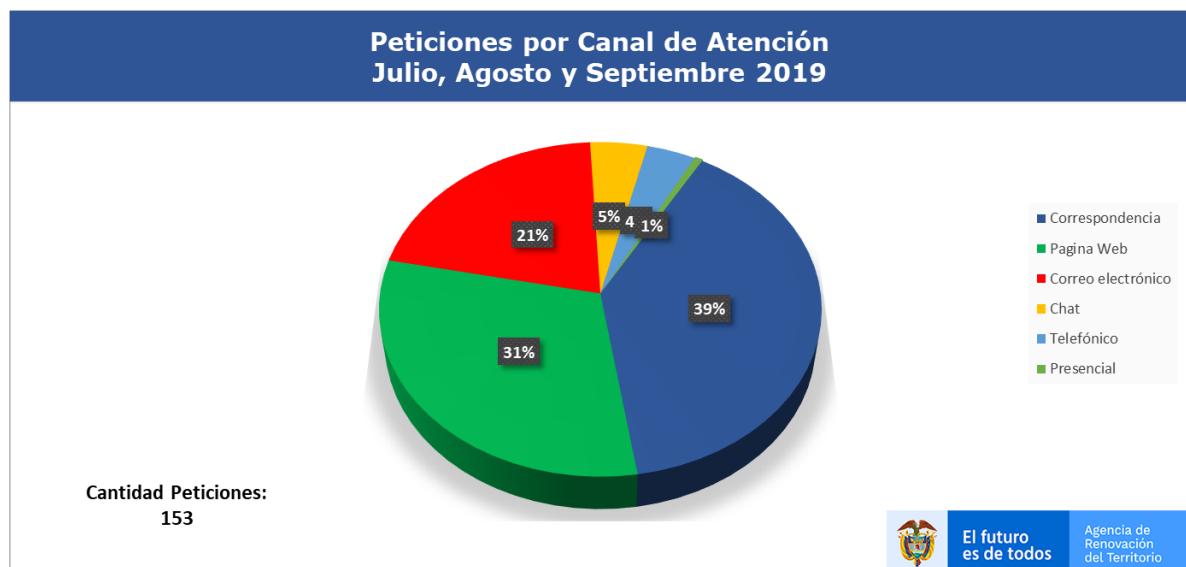


### Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Con la revisión y digitación de información en el aplicativo de registro y seguimiento para las PQRSD radicadas por la ciudadanía, se observa que la Agencia de Renovación del Territorio ha gestionado **153** peticiones de ciudadanos, entidades y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2019.



De las peticiones recibidas a nivel nacional (**153**) en el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2019 se recibieron **59** peticiones por el canal escrito (correpondencia), **47** por la página web, **32** por el correo electrónico, **7** por chat, **6** por el canal telefónico y **2** en el canal presencial.



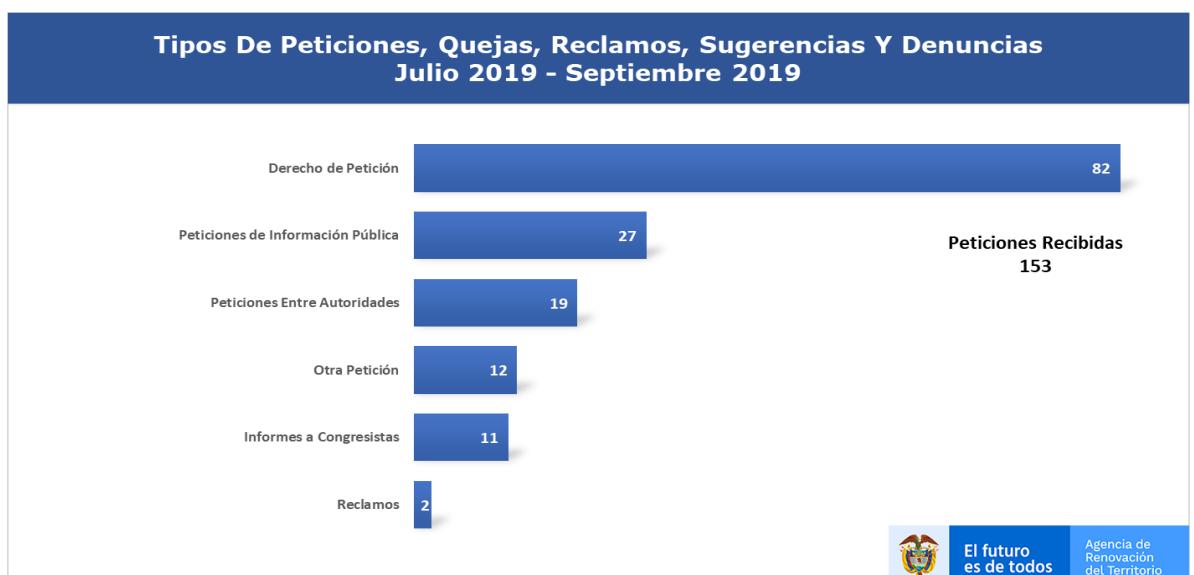


## INFORMACIÓN GENERAL PQRSD



Teniendo en cuenta las **153** peticiones recibidas por todos los canales que representan todo el flujo de atención al ciudadano se evidencia que el **70%** de las PQRSD fueron radicadas en el nivel central y el **30%** en coordinaciones regionales.

En lo referente al tipo de petición, el ítem Derecho de Petición con **82** tipificaciones, representan un **54%** dentro del global (153); en segundo lugar, se encuentra la tipología Petición de Información Pública representando un **18%** con **27** tipificaciones; en tercer lugar con una participación del **13%** se encuentra las Peticiones entre Autoridades con **19** tipificaciones; en cuarto lugar está Otra Petición representada por un **8%** con **12** tipificaciones; sigue Informes a Congresistas con un **7%** con **11** tipificaciones y por último se ubican los Reclamos representado por un **1%** con **2** tipificaciones.

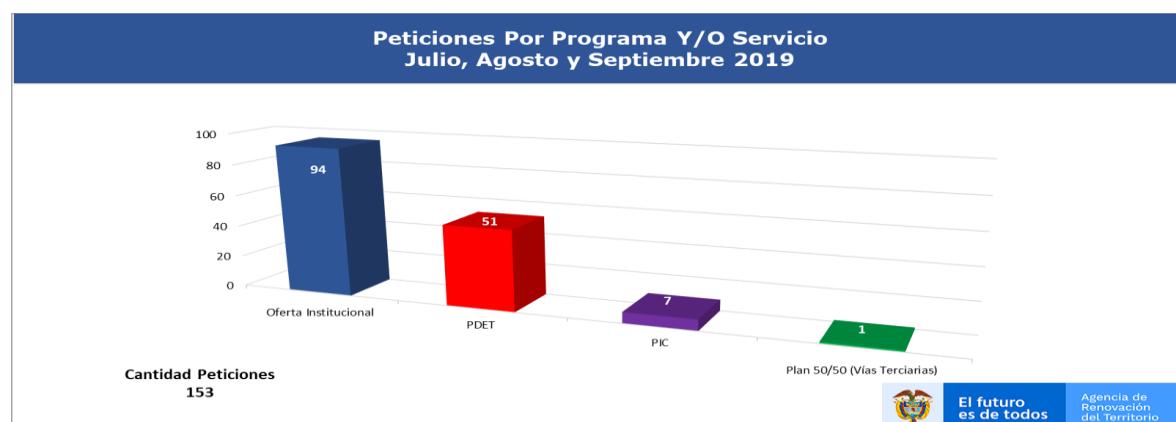




En lo correspondiente a la asignación de PQRSD a las dependencias, se crearon plantillas para que desde servicio al ciudadano se brinde respuesta al primer contacto del usuario con la entidad y así evitar trasladar las diferentes PQRSD. Durante el mes de julio al mes de septiembre GIT Atención al Ciudadano gestionó **36** solicitudes representando un **24%** del total de las solicitudes radicadas en la entidad; la Dirección de Estructuración de Proyectos **29** solicitudes con un **19%**, la Dirección de Intervención del Territorio gestionó **25** solicitudes representando un **16%**; Control Interno de Gestión **9** solicitudes con un **6%**; la Dirección de Evaluación y Ejecución de Proyecto **7** solicitudes representando el **5%** cada una. El porcentaje restante lo comprenden 20 dependencias con una participación igual o inferior al **4%** cada una.

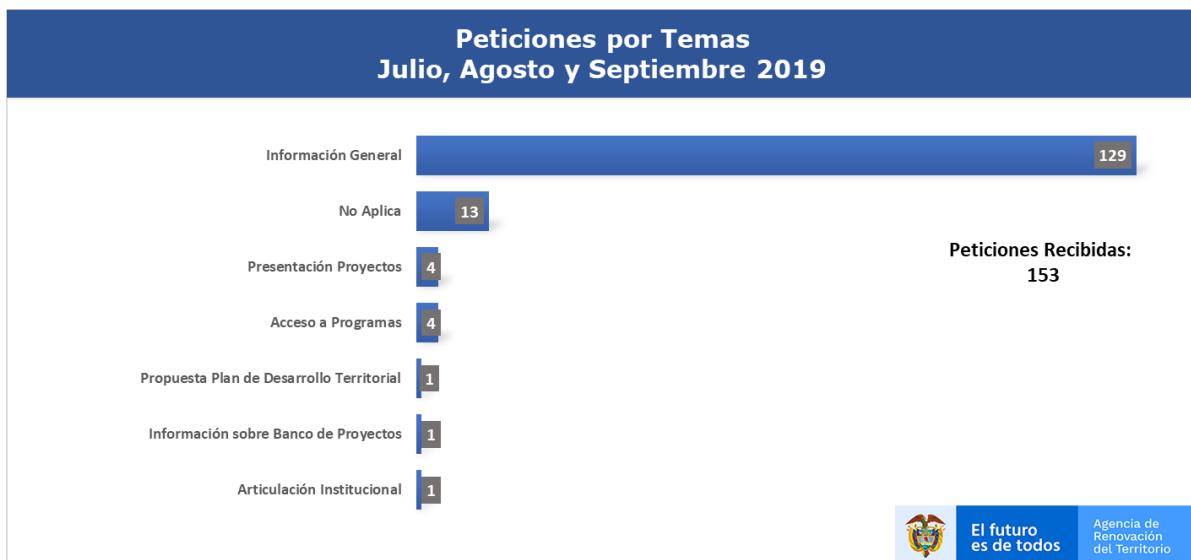


De acuerdo con las **153** peticiones radicadas por la Ciudadanía y Grupos de Interés en la agencia, en cuanto a la tipificación en programas y/o servicios, el **61%** fue catalogado como oferta institucional; el **33%** como PDET; Los Planes de Infraestructura Comunitaria el **5%** y el **1%** como plan 50/50.





En cuanto a la clasificación por temas, la ciudadanía radico peticiones en un **84%** para conocer sobre información general (**129** peticiones); un **8%** con 13 peticiones para el ítem No Aplica, Presentación de Proyectos y Acceso a Programas con un **3%** con **4** peticiones respectivamente; referente a de proyectos, Acceso a Programa, cada una. En temas tales como Articulación Institucional, Información sobre Banco de Proyectos, propuesta de plan de desarrollo territorial y participación ciudadana fue **1%**.



Frente a la participación de Entidades (Naturales y Jurídicas), radicaron PQRSD en un **54%** personas naturales; un **21%** como institución pública; un **8%** como institución privada; un **8%** como no registra información, un **7%** como organización social y un **1%** como JAC y ONG.

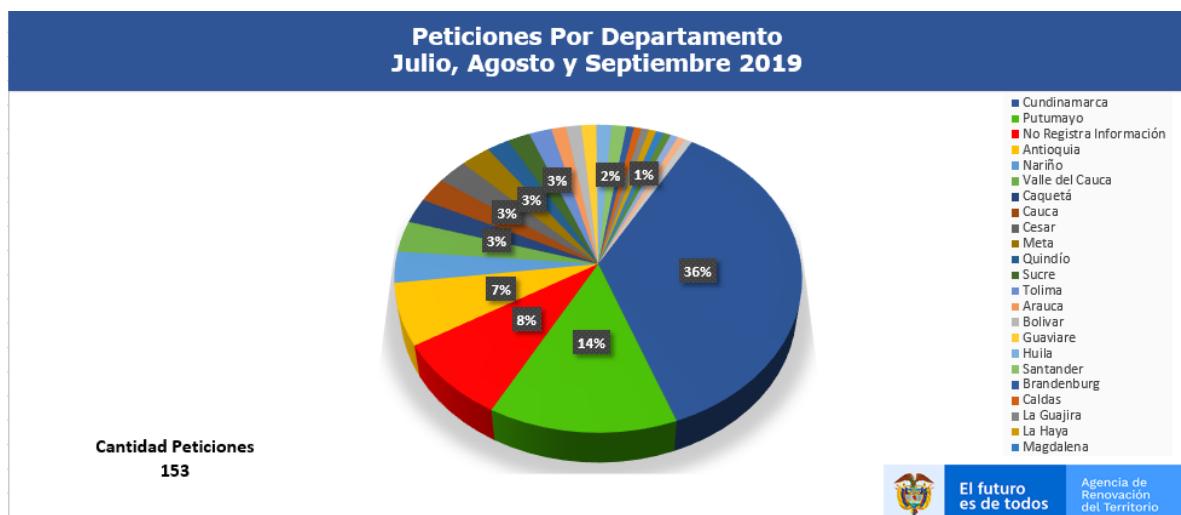




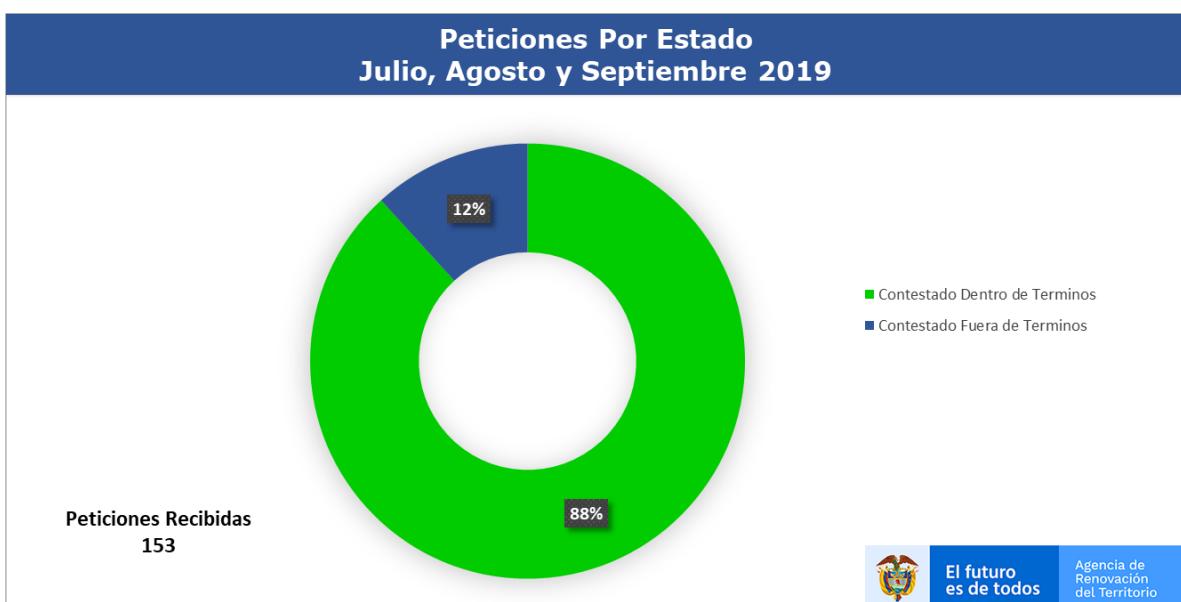
El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

También se clasificaron las diferentes PQRSD por Departamento (Origen), donde Cundinamarca tuvo una participación del **36%** con 55 peticiones; Putumayo del **14%** (21); No Registra Información con **8%** (13), Antioquia **7%** (10), Nariño. Valle del Cauca, Caquetá y Cauca **3%** cada uno, Quindío, Sucre y Tolima **3%** cada uno. Los departamentos restantes tuvieron una participación igual e inferior al **2%** cada uno.



De las **153** peticiones radicadas en la Agencia de Renovación del Territorio durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre un **88%** del total de las peticiones figuran como contestadas dentro de términos y un **12%** contestado fuera de términos.





## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo julio a septiembre de 2019, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 27 Peticiones de Información Pública.

### 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
20196300034292	02/07/2019	Peticiones de Información Pública	Caquetá	02/07/2019	No Aplica
20196300034512	03/07/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	03/07/2019	Ministerio de Agricultura
20196300034802	05/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	05/07/2019	En Territorio
20196300035492	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035532	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	11/07/2019	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
20196300035632	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035652	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica



20196300035872	11/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/07/2019	No Aplica
20196300035302	09/07/2019	Peticiones de Información Pública	Sucre	11/07/2019	No Aplica
20196300037262	19/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	05/08/2019	No Aplica
20196300037922	24/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	12/08/2019	No Aplica
20196300038212	26/07/2019	Peticiones de Información Pública	Caquetá	01/08/2019	No Aplica
20196300039712	05/08/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	12/08/2019	No Aplica
20196300040972	13/08/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	23/08/2019	No Aplica
20196300042472	26/08/2019	Peticiones de Información Pública	Santander	11/09/2019	No Aplica
20196300046422	09/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	16/09/2019	No Aplica
20196300046532	09/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	16/09/2019	No Aplica
20196300046832	10/09/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	23/09/2019	No Aplica



20196300047032	11/09/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	26/09/2019	No Aplica
20196300048162	19/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/10/2019	No Aplica
20196300048202	19/09/2019	Peticiones de Información Pública	Santander	27/09/2019	No Aplica
20196300048212	20/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cauca	10/10/2019	No Aplica
20196300048692	24/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	02/10/2019	No Aplica
20196300049172	26/09/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	27/09/2019	PNUD- PROGAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
20196300049192	26/09/2019	Peticiones de Información Pública	Puebla	11/10/2019	No Aplica
20196300049322	30/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	08/10/2019	No Aplica
20196300049492	30/09/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	08/10/2019	No Aplica

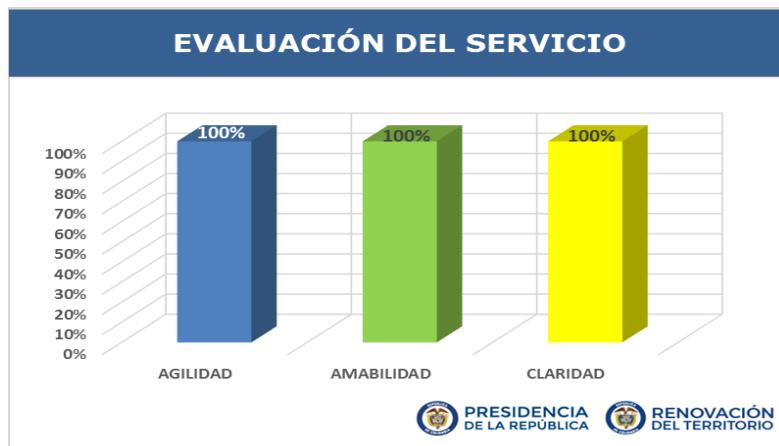
- Ninguna solicitud fue negada a los peticionarios



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

## SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El nivel de satisfacción de la Ciudadanía es del 100% del periodo comprendido entre julio a septiembre 2019.<sup>6</sup>

## REGISTRO PÚBLICO DE DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER TRIMESTRE 2019

Durante el periodo comprendido entre el mes de julio a septiembre de 2019, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 153 PQRSD.

Radicado de Ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Departamento	Fecha Radicado de Respuesta	Entidad a la que traslada la ART
20196300034272	02/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	16/07/2019	No Aplica
20196300034282	02/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	02/07/2019	No Aplica
20196300034292	02/07/2019	Peticiones de Información Pública	Caquetá	02/07/2019	No Aplica
20196300034452	03/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	12/07/2019	No Aplica
20196300034512	03/07/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	03/07/2019	Ministerio de Agricultura
20196300034532	03/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Putumayo	08/07/2019	No Aplica
20196300034552	03/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Putumayo	08/07/2019	No Aplica

<sup>6</sup> Evaluación realizada en el canal telefónico. Los ciudadanos no han evaluado la respuesta de PQRSD dispuesta en el canal web ni presencial



20196300034582	03/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	19/07/2019	No Aplica
20196300034592	03/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	05/07/2019	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas
20196300034622	04/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	12/07/2019	No Aplica
20196300034632	04/07/2019	Derecho de Petición	Cesar	24/07/2019	No Aplica
20196300035092	08/07/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	15/07/2019	No Aplica
20196300034822	05/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	29/07/2019	No Aplica
20196300034832	05/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/07/2019	No Aplica
20196300034972	05/07/2019	Reclamos	Sucre	11/07/2019	CARVAJAL
20196300035242	09/07/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	16/07/2019	No Aplica
20196300034802	05/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	05/07/2019	EN Territorio
20196300036352	15/07/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	22/07/2019	No Aplica
20196300035252	09/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	18/07/2019	No Aplica
20196300035492	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035522	10/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	11/07/2019	No Aplica
20196300035532	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	11/07/2019	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
20196300035632	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035652	10/07/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035682	10/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Putumayo	18/07/2019	No Aplica
20196300035822	11/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196500036502	15/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Norte de Santander	19/07/2019	No Aplica
20196300035852	11/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300035872	11/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/07/2019	No Aplica
20196300035952	11/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	17/07/2019	No Aplica
20196300036122	12/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	15/07/2019	Presidencia de la República
20196300036332	12/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	31/07/2019	No Aplica
20196300035302	09/07/2019	Peticiones de Información Pública	Sucre	11/07/2019	No Aplica
20196300036362	15/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	19/07/2019	No Aplica
20196300036372	15/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	19/07/2019	No Aplica
20196300036412	15/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	22/07/2019	No Aplica



20196300036572	15/07/2019	Derecho de Petición	Magdalena	24/07/2019	No Aplica
20196300036682	16/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	22/07/2019	No Aplica
20196300036692	16/07/2019	Reclamos	Antioquia	01/08/2019	No Aplica
20196300036792	17/07/2019	Derecho de Petición	Bolívar	08/08/2019	No Aplica
20196300036802	17/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Antioquia	31/07/2019	No Aplica
20196300036952	17/07/2019	Derecho de Petición	Bolívar	24/07/2019	No Aplica
20196300037032	18/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	22/07/2019	No Aplica
20196300037062	18/07/2019	Derecho de Petición	Antioquia	06/08/2019	No Aplica
20196300037262	19/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	05/08/2019	No Aplica
20196300037292	19/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	05/08/2019	No Aplica
20196300037312	19/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	13/08/2019	No Aplica
20196300037352	22/07/2019	Derecho de Petición	Cesar	08/08/2019	AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y NORMALIZACIÓN
20196300037402	22/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	23/07/2019	AGENCIA NACIONAL DE TIERRAS
20196300037552	23/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Caquetá	06/08/2019	No Aplica
20196300037632	23/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	13/08/2019	No Aplica
20196300037722	23/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	14/08/2019	No Aplica
20196300037732	24/07/2019	Derecho de Petición	Putumayo	25/07/2019	Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)
20196300037752	24/07/2019	Derecho de Petición	Cesar	14/08/2019	No Aplica
20196300037882	24/07/2019	Derecho de Petición	Antioquia	31/07/2019	PROSPERIDAD SOCIAL
20196300037892	24/07/2019	Derecho de Petición	Antioquia	31/07/2019	PROSPERIDAD SOCIAL
20196300037922	24/07/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	12/08/2019	No Aplica
20196300037932	25/07/2019	Derecho de Petición	Quindío	05/08/2019	No Aplica
20196300037942	25/07/2019	Derecho de Petición	Quindío	05/08/2019	No Aplica
20196300037952	25/07/2019	Derecho de Petición	Quindío	05/08/2019	No Aplica
20196300038212	26/07/2019	Peticiones de Información Pública	Caquetá	01/08/2019	No Aplica
20196300038252	26/07/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/08/2019	No Aplica
20196300038262	26/07/2019	Derecho de Petición	Guaviare	20/08/2019	No Aplica
20196300038382	26/07/2019	Derecho de Petición	Guaviare	20/08/2019	No Aplica
20196300038512	29/07/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	30/07/2019	Presidencia de la República



## El futuro es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

20196300038602	29/07/2019	Derecho de Petición	La Guajira	21/08/2019	No Aplica
20196300038712	30/07/2019	Derecho de Petición	Cauca	05/08/2019	No Aplica
20196300038792	31/07/2019	Derecho de Petición	La Haya	23/08/2019	No Aplica
20196300039482	02/08/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	20/08/2019	
20196300039522	05/08/2019	Derecho de Petición	Tolima	15/08/2019	No Aplica
20196300039572	05/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	06/08/2019	No Aplica
20196300039712	05/08/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	12/08/2019	No Aplica
20196300040012	08/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	08/08/2019	No Aplica
20196300040132	08/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	09/08/2019	UNIDAD DE RESTITUCION DE TIERRAS
20196300040252	09/08/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	26/08/2019	No Aplica
20196300040262	09/08/2019	Derecho de Petición	Cauca	13/08/2019	No Aplica
20196300040382	09/08/2019	Peticiones entre Autoridades	Antioquia	21/08/2019	No Aplica
20196300040392	09/08/2019	Derecho de Petición	Antioquia	21/08/2019	No Aplica
20196300040402	11/08/2019	Derecho de Petición	Caldas	12/08/2019	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas UNIDAD
20196300040412	11/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	02/09/2019	No Aplica
20196300040422	12/08/2019	Derecho de Petición	Sucre	29/08/2019	No Aplica
20196300040432	12/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	23/08/2019	No Aplica
20196300040472	12/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	20/08/2019	No Aplica
20196300040492	12/08/2019	Peticiones entre Autoridades	Tolima	03/09/2019	No Aplica
20196300040792	13/08/2019	Derecho de Petición	Risaralda	13/08/2019	Agencia Nacional de Tierras
20196300040932	13/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	03/09/2019	No Aplica
20196300040972	13/08/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	23/08/2019	No Aplica
20196300041032	14/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	29/08/2019	No Aplica
20196300041212	15/08/2019	Derecho de Petición	Putumayo	27/08/2019	No Aplica
20196300041252	15/08/2019	Derecho de Petición	Nariño	02/09/2019	No Aplica
20196300041292	15/08/2019	Derecho de Petición	Huila	29/08/2019	No Aplica
20196300041332	15/08/2019	Derecho de Petición	Caquetá	29/08/2019	No Aplica
20196300041452	16/08/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	02/09/2019	No Aplica
20196300041482	16/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	29/08/2019	No Aplica



## El futuro es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

20196300041732	21/08/2019	Derecho de Petición	Brandenburg	16/09/2019	No Aplica
20196300041962	22/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	26/08/2019	Presidencia de la República
20196300042082	23/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	02/09/2019	No Aplica
20196300042172	23/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	23/08/2019	No Aplica
20196300042232	26/08/2019	Peticiones entre Autoridades	Antioquia	26/08/2019	No Aplica
20196300042242	26/08/2019	Derecho de Petición	Nariño	12/09/2019	No Aplica
20196300042472	26/08/2019	Peticiones de Información Pública	Santander	11/09/2019	No Aplica
20196300042492	26/08/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	09/09/2019	No Aplica
20196300042532	26/08/2019	Derecho de Petición	Arauca	28/08/2019	No Aplica
20196300042862	28/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	02/09/2019	No Aplica
20196300041832	21/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	17/09/2019	No Aplica
20196300042972	29/08/2019	Derecho de Petición	Cauca	30/08/2019	PNUD- PROGAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
20196300043032	29/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	02/09/2019	Ministerio de Agricultura
20196300043072	29/08/2019	Derecho de Petición	Putumayo	10/09/2019	No Aplica
20196300043132	30/08/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	02/09/2019	No Aplica
20196300043242	30/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	03/09/2019	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas
20196300043262	30/08/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	09/09/2019	No Aplica
20196300043362	02/09/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	03/09/2019	No Aplica
20196300043522	02/09/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	04/09/2019	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas
20196300044462	04/09/2019	Derecho de Petición	Antioquia	10/09/2019	No Aplica
20196300045072	04/09/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	11/09/2019	No Aplica
20196300045252	04/09/2019	Derecho de Petición	Huila	13/09/2019	No Aplica
20192530008052	05/09/2019	Derecho de Petición	Nariño	24/09/2019	No Aplica
20196300046202	05/09/2019	Derecho de Petición	Meta	05/09/2019	Presidencia de la República
20196300046422	09/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	16/09/2019	No Aplica
20196300046532	09/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	16/09/2019	No Aplica
20196300046832	10/09/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	23/09/2019	No Aplica
20196300046902	11/09/2019	Derecho de Petición	Arauca	27/09/2019	No Aplica
20196300047032	11/09/2019	Peticiones de	No Registra	26/09/2019	No Aplica



		Información Pública	Información		
20196300047832	17/09/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	26/09/2019	No Aplica
20196300047922	18/09/2019	Derecho de Petición	Cesar	18/09/2019	PROGAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
20192520008402	23/09/2019	Derecho de Petición	Valle	04/10/2019	No Aplica
20196500047562	16/09/2019	Peticiones entre Autoridades	Antioquia	19/09/2019	No Aplica
20192530008432	24/09/2019	Derecho de Petición	Nariño	24/09/2019	No Aplica
20196500048892	25/09/2019	Derecho de Petición	Tolima	18/10/2019	Alcaldía Chaparral
20196300048162	19/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/10/2019	No Aplica
20196300048192	19/09/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	04/10/2019	No Aplica
20196300048202	19/09/2019	Peticiones de Información Pública	Santander	27/09/2019	No Aplica
20196300048212	20/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cauca	10/10/2019	No Aplica
20196300048452	23/09/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	23/09/2019	Presidencia de la República
20196300048692	24/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	02/10/2019	No Aplica
20196300049092	26/09/2019	Derecho de Petición	Meta	26/09/2019	Presidencia de la República
20196300049172	26/09/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	27/09/2019	PNUD- PROGAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
20196300049192	26/09/2019	Peticiones de Información Pública	Puebla	11/10/2019	No Aplica
20196300049282	27/09/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	27/09/2019	No Aplica
20196300049322	30/09/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	08/10/2019	No Aplica
20196300049492	30/09/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	08/10/2019	No Aplica
20196300041162	14/08/2019	Otra Petición	No Aplica	14/08/2019	No Aplica
20196300041142	14/08/2019	Otra Petición	No Aplica	14/08/2019	No Aplica
20196300040192	08/08/2019	Otra Petición	No Aplica	08/08/2019	No Aplica
20196300038922	31/07/2019	Otra Petición	No Aplica	31/07/2019	No Aplica
20196300038762	30/07/2019	Otra Petición	No Aplica	30/07/2019	No Aplica
20196300038172	25/07/2019	Otra Petición	No Aplica	25/07/2019	No Aplica
20196300037702	23/07/2019	Otra Petición	No Aplica	23/05/2019	No Aplica
20196300037582	23/07/2019	Otra Petición	No Aplica	23/05/2019	No Aplica
20196300036012	11/07/2019	Otra Petición	No Aplica	11/07/2019	No Aplica
20196300036002	11/07/2019	Otra Petición	No Aplica	11/07/2019	No Aplica



El futuro  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio

20196300035182	08/07/2019	Otra Petición	No Aplica	08/07/2019	No Aplica
20196300035052	08/07/2019	Otra Petición	Tolima	08/07/2019	No Aplica