



El futuro
es de todos

Agencia de
Renovación
del Territorio

INFORME GESTIÓN ENERO 2019 A JUNIO DE 2019 SISTEMA DE SERVICIO AL CIUDADANO *RENOVARTE*

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 mayor 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 divulgán 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 2018¹, 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).² 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.

¹ El Gestor de PQRSD entró en producción el 13 de Julio de 2018

² La información se encuentra en proceso de conciliación con las dependencias



- 3.1.2. **PREGUNTAS FRECUENTES:** Propuesta enviada a la Subdirección de Participación 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 los servicios de la ART, así como la atención de propuestas y preguntas de la Ciudadanía.
- 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)³

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.

³ 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 versión (Orfeo 2.3) del sistema de gestión documental 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 junio⁴ 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 2016⁵. 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

⁴ Desde el 01 de junio de 2018 está en Producción la versión actualizada de Orfeo

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



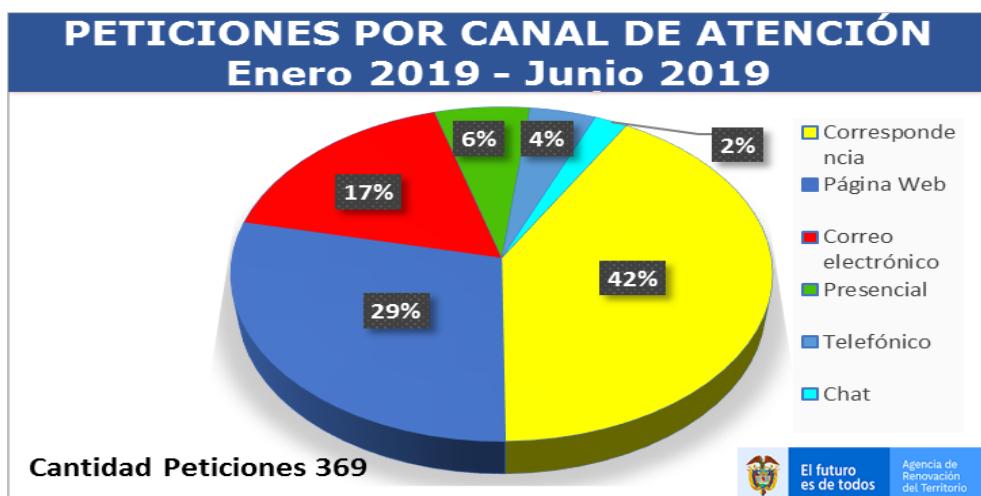
Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Con la nueva revisión y digitación de información en el aplicativo de registro y seguimiento para las PQRSD radicadas por la ciudadanía, se obtuvo que la agencia de renovación del territorio viene gestionando **369** peticiones de ciudadanos, entidades y grupos de interés durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2019.

Desde el mes de junio de 2018, el contact center administra el conmutador de la agencia, mejorando los índices de atención.⁶; en el semestre mencionado atendió **1.177** orientaciones.



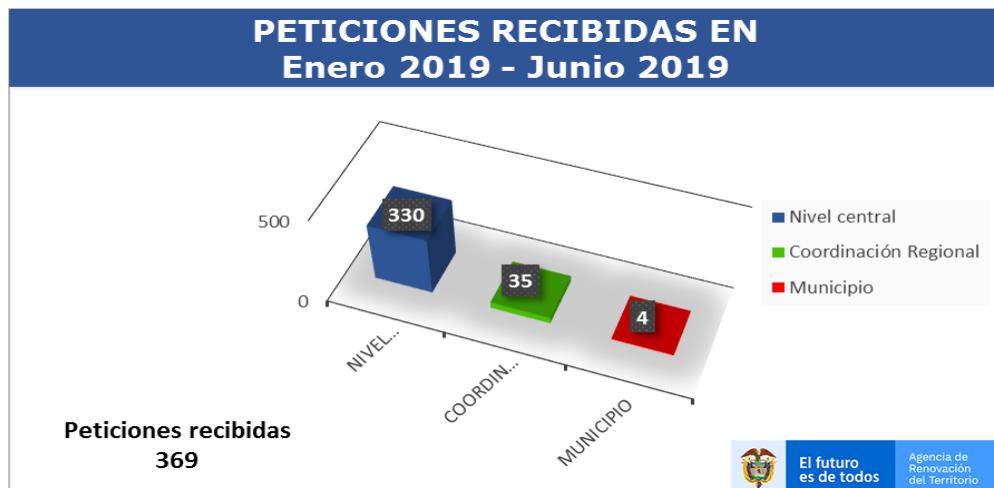
De las peticiones recibidas a nivel nacional (**369**) en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2019 se recibieron **153** por el canal escrito (correspondencia); **106** por la página web; **63** por el correo electrónico; **23** en el Canal Presencial; **16** peticiones por el canal telefónico y **8** por Chat.



⁶ Inclusión Llamadas Comutador en estadísticas

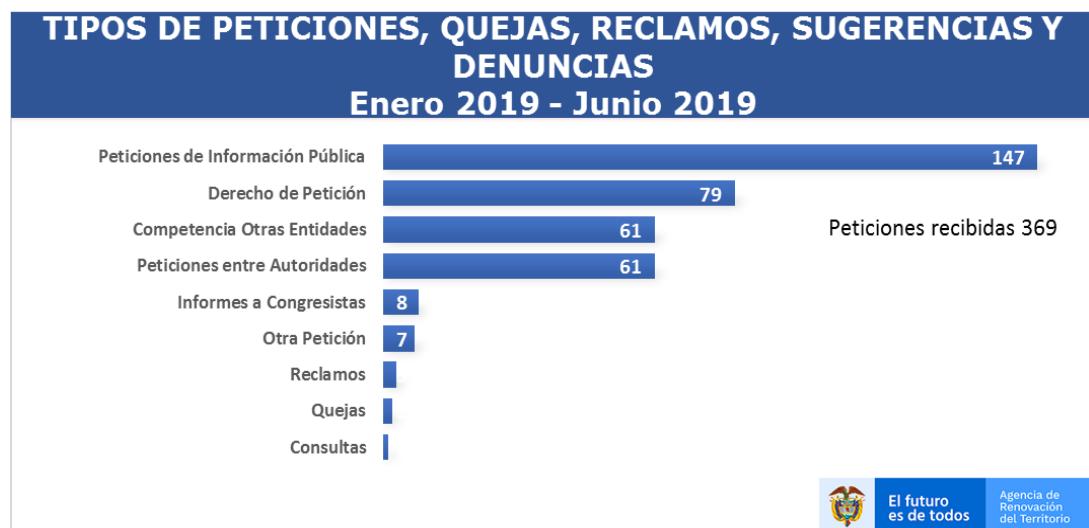


INFORMACIÓN GENERAL PQRSD



Teniendo en cuenta las **369** peticiones recibidas por todos los canales que representan todo el flujo de atención al ciudadano se evidencia que el **89%** de las PQRSD fueron radicadas en el nivel central, el **9%** en coordinaciones regionales y el **1%** en municipios.

En lo referente al tipo de petición, el ítem Petición de Información Pública con **147** tipificaciones, representa un **40%** dentro del global (**369**); en segundo lugar se encuentra la tipología Derecho de Petición representando un **21%**; en tercer lugar con una participación del **17%** cada una se encuentra Competencia Otras Entidades y Petición entre Autoridades con **61** tipificaciones respectivamente; los temas tales como Informes a Congresistas, Otra Petición, Reclamos, Quejas y Consultas, están representados por un porcentaje igual o menor al **2%** cada una.⁷



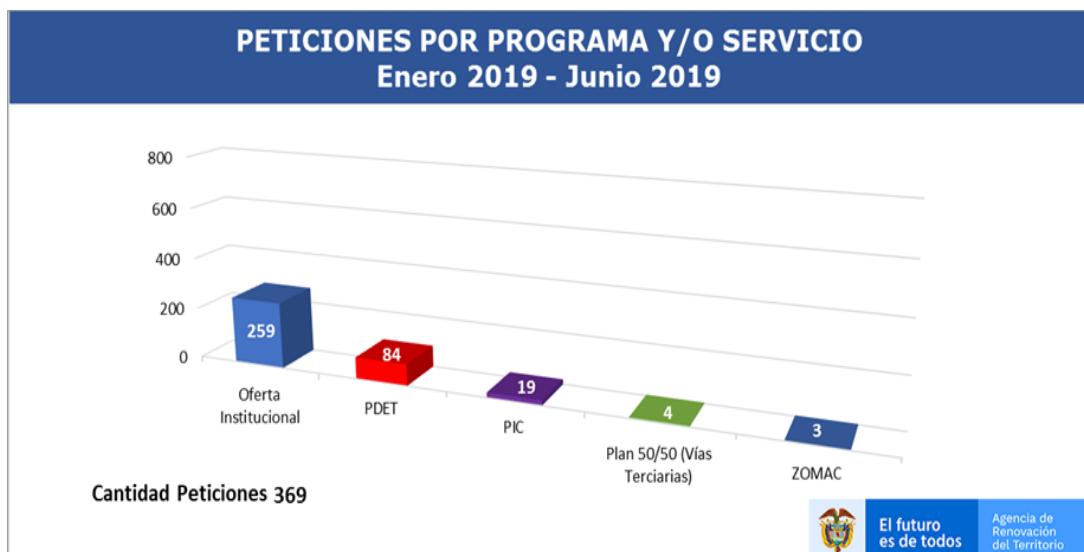
⁷ Cifras en conciliación



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. No obstante, lo anterior, durante el periodo comprendido entre enero 2019 a junio 2019, el GIT de Atención al Ciudadano gestionó **109** solicitudes representando el **30%** del total de las solicitudes radicadas en la Entidad; la Dirección de Intervención del territorio gestionó **43**, la Dirección de Estructuración de Proyectos Dirección de Evaluación **43**, representando el **12%** cada una y la Dirección Evaluación y Ejecución de Proyectos **29**, representando el **8%**. El porcentaje restante lo comprenden 24 dependencias con una participación igual o inferior al **5%** cada una.



De acuerdo con las **369** peticiones radicadas por la Ciudadanía y Grupos de Interés en la Agencia, en cuanto a la tipificación en programas y/o servicios, el **70%** fue catalogado como oferta institucional; el **23%** como PDET; el **5%** como PIC, el **1%** como plan 50/51 y **1%** como ZOMAC.

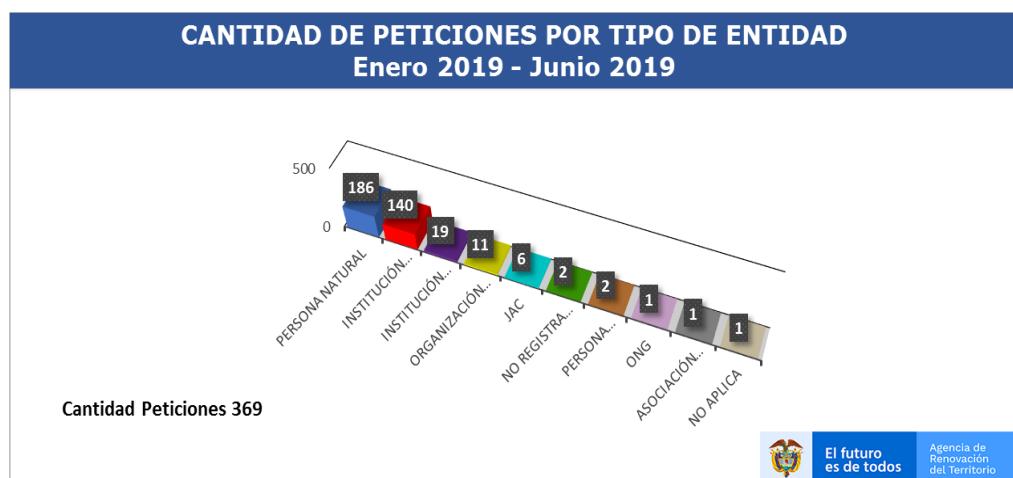




En cuanto a la clasificación por temas, la Ciudadanía radicó peticiones en un **90%** para conocer sobre Información General (**369**); un **4%** Presentación de Proyectos; **2%** respecto de información sobre Banco de Proyectos. En temas tales como Acceso a Programas, Información sobre Municipios Priorizados, Articulación Institucional, Propuesta Plan de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana el porcentaje de participación fue igual o inferior al **1%**.



Frente a la participación de Entidades (Naturales y Jurídicas), radicaron PQRSD en un **50%** personas naturales; un **38%** como institución pública; un **5%** como Institución Privada; otros como Organización Social, JAC, Persona Anónima, Asociación Agropecuaria, No aplica, No registra información, y ONG, el porcentaje de participación fue igual o inferior al **3%**.

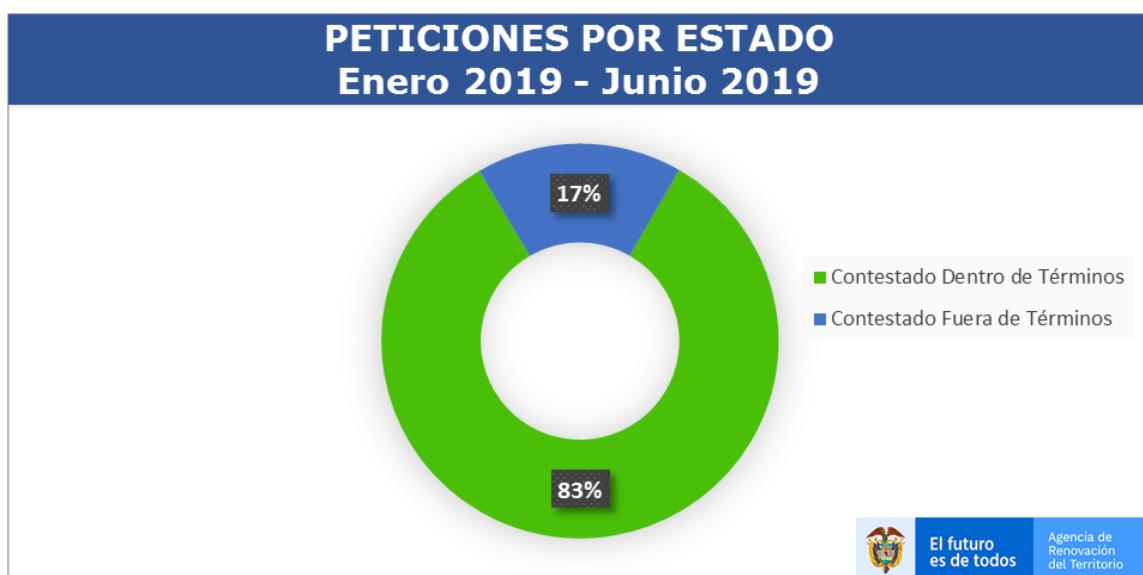




También se clasificaron las diferentes PQRSD por Departamento (Origen), donde Cundinamarca tuvo una participación del 38% con 141 peticiones; Putumayo 11% (42); Nariño 9% (35); Valle del Cauca (21) representan un 6%; Antioquia 5% (20). Los departamentos restantes tuvieron una participación igual e inferior al 3%.



De las 369 peticiones radicadas en la Agencia de Renovación del Territorio durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio 2019, un 83% del total de las peticiones figuran como contestadas dentro de términos; un 17% contestado fuera de términos.⁸



⁸ Cifras en proceso de Conciliación con cada una de las dependencias



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Durante el periodo enero – junio 2019, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 147 Peticiones de Información Pública.

Tiempo de respuesta a cada solicitud

Fecha de ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Departamento	Fecha Radicado de Respuesta	Entidad a la que traslada la ART
04/01/2019	04/01/2019	Peticiones de Información Pública	Atlántico	14/01/2019	No Aplica
04/01/2019	04/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	14/01/2019	No Aplica
03/01/2019	03/01/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	14/01/2019	No Aplica
17/01/2019	17/01/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	17/01/2019	No Aplica
10/01/2019	10/01/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	15/01/2019	No Aplica
22/01/2019	22/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	29/01/2019	No Aplica
17/01/2019	17/01/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	28/01/2019	No Aplica
29/01/2019	29/01/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	31/01/2019	No Aplica
24/01/2019	24/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	30/01/2019	No Aplica
24/01/2019	24/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cauca	28/01/2019	No Aplica
23/01/2019	23/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	29/01/2019	No Aplica



31/01/2019	31/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/02/2019	No Aplica
23/01/2019	23/01/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	23/01/2019	No Aplica
23/01/2019	23/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	01/02/2019	No Aplica
30/01/2019	30/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	01/02/2019	No Aplica
31/01/2019	31/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	11/02/2019	No Aplica
30/01/2019	30/01/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	11/02/2019	No Aplica
30/01/2019	30/01/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	11/02/2019	No Aplica
25/01/2019	25/01/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	01/02/2019	No Aplica
25/01/2019	25/01/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	30/01/2019	No Aplica
04/02/2019	04/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cauca	12/02/2019	No Aplica
05/02/2019	05/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	20/02/2019	No Aplica
06/02/2019	06/02/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	11/02/2019	No Aplica
01/02/2019	01/02/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	21/02/2019	No Aplica
05/02/2019	05/02/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	18/02/2019	No Aplica
04/02/2019	04/02/2019	Peticiones de Información Pública	Córdoba	06/02/2019	No Aplica
11/02/2019	11/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	22/02/2019	No Aplica
11/02/2019	11/02/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	18/02/2019	No Aplica



12/02/2019	12/02/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	18/02/2019	No Aplica
12/02/2019	12/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	11/03/2019	No Aplica
08/02/2019	08/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	15/02/2019	No Aplica
13/02/2019	13/02/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	18/02/2019	No Aplica
13/02/2019	13/02/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	18/02/2019	No Aplica
14/02/2019	14/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/02/2019	No Aplica
14/02/2019	14/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/02/2019	No Aplica
15/02/2019	15/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	15/02/2019	No Aplica
17/02/2019	17/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	18/02/2019	No Aplica
18/02/2019	18/02/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	11/03/2019	No Aplica
18/02/2019	18/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/02/2019	No Aplica
19/02/2019	19/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/03/2019	No Aplica
20/02/2019	20/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/02/2019	No Aplica
20/02/2019	20/02/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/02/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	13/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	28/02/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	05/03/2019	No Aplica



02/03/2019	02/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	26/03/2019	No Aplica
03/03/2019	03/03/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	21/03/2019	No Aplica
03/03/2019	03/03/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	21/03/2019	No Aplica
04/03/2019	04/03/2019	Peticiones de Información Pública	Bolívar	20/06/2019	No Aplica
04/03/2019	04/03/2019	Peticiones de Información Pública	Bolívar	20/06/2019	No Aplica
11/03/2019	11/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	12/03/2019	No Aplica
11/03/2019	11/03/2019	Peticiones de Información Pública	Meta	28/03/2019	No Aplica
07/03/2019	07/03/2019	Peticiones de Información Pública	Tolima	22/03/2019	No Aplica
11/03/2019	11/03/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	11/03/2019	No Aplica
11/03/2019	11/03/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	11/03/2019	No Aplica
07/03/2019	07/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	02/07/2019	No Aplica
14/03/2019	14/03/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	04/04/2019	No Aplica
14/03/2019	14/03/2019	Peticiones de Información Pública	Santander	27/03/2019	No Aplica
15/03/2019	15/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	08/04/2019	No Aplica
17/03/2019	17/03/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	01/04/2019	No Aplica
18/03/2019	18/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	09/04/2019	No Aplica
18/03/2019	18/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	19/03/2019	No Aplica



19/03/2019	19/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	09/04/2019	No Aplica
19/03/2019	19/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	08/04/2019	No Aplica
19/03/2019	19/03/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	27/03/2019	No Aplica
20/03/2019	20/03/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	02/04/2019	No Aplica
21/03/2019	21/03/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	21/03/2019	No Aplica
27/03/2019	27/03/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	03/04/2019	No Aplica
27/03/2019	27/03/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	08/04/2019	No Aplica
03/01/2019	03/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/01/2019	NO APLICA
04/01/2019	04/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/01/2019	NO APLICA
04/01/2019	04/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/01/2019	NO APLICA
04/01/2019	04/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/01/2019	NO APLICA
25/01/2019	25/01/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	25/01/2019	NO APLICA
08/02/2019	08/02/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	08/02/2019	No Aplica
08/04/2019	08/04/2019	Peticiones de Información Pública	Quindío	08/04/2019	No Aplica
03/01/2019	03/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	03/01/2019	NO APLICA
03/01/2019	03/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	03/01/2019	NO APLICA
10/01/2019	10/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	10/01/2019	NO APLICA



15/01/2019	15/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	15/01/2019	NO APLICA
31/01/2019	31/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	31/01/2019	NO APLICA
31/01/2019	31/01/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	31/01/2019	NO APLICA
02/04/2019	02/04/2019	Peticiones de Información Pública	Sweden	09/05/2019	Agencia Nacional de Tierras y PNIS
02/04/2019	02/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/04/2019	No Aplica
03/04/2019	03/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	08/04/2019	No Aplica
03/04/2019	03/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	10/04/2019	No Aplica
04/04/2019	04/04/2019	Peticiones de Información Pública	Norte de Santander	23/04/2019	No Aplica
04/04/2019	04/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	08/04/2019	No Aplica
05/04/2019	05/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	08/04/2019	No Aplica
09/04/2019	09/04/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	15/04/2019	No Aplica
10/04/2019	10/04/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	17/04/2019	No Aplica
11/04/2019	11/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	25/04/2019	No Aplica
12/04/2019	12/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/05/2019	No Aplica
12/04/2019	12/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	07/05/2019	No Aplica
15/04/2019	15/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/05/2019	No Aplica
17/04/2019	17/04/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	29/04/2019	No Aplica



22/04/2019	22/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	06/05/2019	No Aplica
22/04/2019	22/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	24/04/2019	No Aplica
24/04/2019	24/04/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	20/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/06/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	14/05/2019	No Aplica
26/04/2019	26/04/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	20/05/2019	No Aplica
26/04/2019	26/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	20/05/2019	No Aplica
26/04/2019	26/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	20/05/2019	No Aplica
30/04/2019	30/04/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	14/05/2019	No Aplica
03/05/2019	03/05/2019	Peticiones de Información Pública	Guaviare	17/05/2019	No Aplica
07/05/2019	07/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	16/05/2019	No Aplica
08/05/2019	08/05/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	15/05/2019	No Aplica
08/05/2019	08/05/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	14/05/2019	No Aplica
09/05/2019	09/05/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	14/05/2019	No Aplica
15/05/2019	15/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	04/06/2019	No Aplica
17/05/2019	17/05/2019	Peticiones de Información Pública	Valle del Cauca	11/06/2019	No Aplica
17/05/2019	17/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	28/05/2019	No Aplica



18/05/2019	18/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	31/05/2019	No Aplica
21/05/2019	21/05/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	31/05/2019	No Aplica
16/05/2019	16/05/2019	Peticiones de Información Pública	Huila	04/06/2019	No Aplica
17/05/2019	17/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	28/05/2019	No Aplica
21/05/2019	21/05/2019	Peticiones de Información Pública	Córdoba	30/05/2019	No Aplica
24/05/2019	24/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	30/05/2019	No Aplica
25/05/2019	25/05/2019	Peticiones de Información Pública	Bolívar	05/06/2019	No Aplica
27/05/2019	27/05/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	27/05/2019	No Aplica
28/05/2019	28/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	18/06/2019	No Aplica
29/05/2019	29/05/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	30/05/2019	No Aplica
29/05/2019	29/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	14/06/2019	No Aplica
29/05/2019	29/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	07/06/2019	No Aplica
30/05/2019	30/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	30/05/2019	No Aplica
31/05/2019	31/05/2019	Peticiones de Información Pública	Antioquia	07/06/2019	No Aplica
31/05/2019	31/05/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	13/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	19/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	05/06/2019	No Aplica



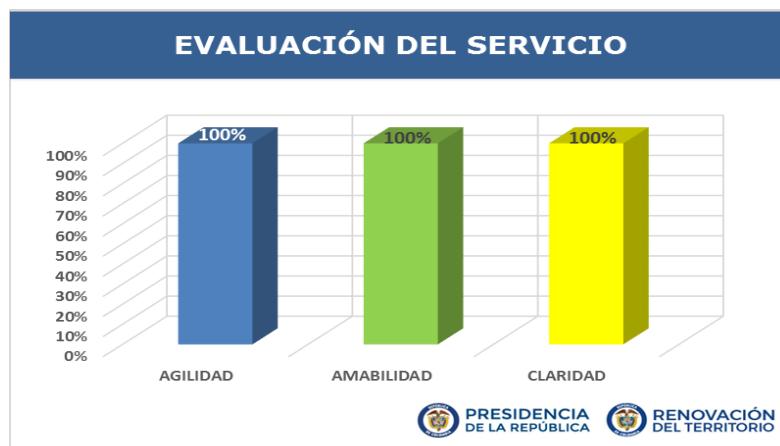
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones de Información Pública	Bolívar	05/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	10/06/2019	No Aplica
06/06/2019	06/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	27/06/2019	No Aplica
07/06/2019	07/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	13/06/2019	Departamento para la Prosperidad Social
09/06/2019	09/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	10/06/2019	No Aplica
10/06/2019	10/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	25/06/2019	No Aplica
10/06/2019	10/06/2019	Peticiones de Información Pública	Huila	20/06/2019	No Aplica
11/06/2019	11/06/2019	Peticiones de Información Pública	Putumayo	11/06/2019	No Aplica
17/06/2019	17/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	03/07/2019	No Aplica
19/06/2019	19/06/2019	Peticiones de Información Pública	No Registra Información	28/06/2019	No Aplica
25/06/2019	25/06/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	25/06/2019	Agencia para la Reincorporación y la Normalización (ARN)
25/06/2019	25/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	27/06/2019	No Aplica
25/06/2019	25/06/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	12/07/2019	No Aplica
25/06/2019	25/06/2019	Peticiones de Información Pública	Nariño	12/07/2019	No Aplica
26/06/2019	26/06/2019	Peticiones de Información Pública	Caquetá	10/07/2019	No Aplica
19/06/2019	19/06/2019	Peticiones de Información Pública	Tolima	21/06/2019	No Aplica



28/06/2019	28/06/2019	Peticiones de Información Pública	Cundinamarca	15/07/2019	No Aplica
------------	------------	--------------------------------------	--------------	------------	-----------

- Ninguna solicitud fue negada a los peticionarios

SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA



El nivel de satisfacción de la Ciudadanía es del 100% del periodo comprendido entre enero a junio 2019.⁹

- La Ciudadanía y grupos de interés, no presentó sugerencias con respecto a la mejora de la atención.

⁹ Evaluación realizada en el canal telefónico. Los ciudadanos no han evaluado la respuesta de PQRSD dispuesta en el canal web ni presencial



REGISTRO PÚBLICO DE DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER SEMESTRE 2019

Durante el periodo comprendido entre el mes de enero a junio de 2019, la ciudadanía y grupos de interés, radicaron 222 PQRSD.

Fecha de ingreso	Fecha de Radicado	Tipo de Petición	Departamento	Fecha Radicado de Respuesta	Entidad a la que traslada la ART
02/01/2019	02/01/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	21/01/2019	No Aplica
04/01/2019	04/01/2019	Derecho de Petición	Buenaventura	24/01/2019	No Aplica
03/01/2019	03/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	14/01/2019	No Aplica
10/01/2019	10/01/2019	Derecho de Petición	Tolima	14/01/2019	No Aplica
21/01/2019	21/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	01/02/2019	No Aplica
21/01/2019	21/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	31/01/2019	No Aplica
25/01/2019	25/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	29/01/2019	No Aplica
28/01/2019	28/01/2019	Consultas	Casanare	06/02/2019	No Aplica
24/01/2019	24/01/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	11/02/2019	No Aplica
31/01/2019	31/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	08/02/2019	No Aplica
24/01/2019	28/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/02/2019	No Aplica
25/01/2019	25/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	05/02/2019	No Aplica



24/01/2019	24/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	08/02/2019	No Aplica
23/01/2019	23/01/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	24/01/2019	No Aplica
28/01/2019	28/01/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	18/02/2019	No Aplica
05/02/2019	05/02/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	07/02/2019	No Aplica
01/02/2019	01/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	18/02/2019	No Aplica
01/02/2019	01/02/2019	Derecho de Petición	Nariño	13/02/2019	No Aplica
05/02/2019	05/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	21/03/2019	No Aplica
05/02/2019	05/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	08/02/2019	No Aplica
06/02/2019	06/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	13/02/2019	Presidencia de la República
05/02/2019	05/02/2019	Derecho de Petición	Nariño	14/02/2019	No Aplica
04/02/2019	04/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	15/02/2019	No Aplica
12/02/2019	12/02/2019	Competencia Otras Entidades	Antioquia	13/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
11/02/2019	11/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	15/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
12/02/2019	12/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cesar	15/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/02/2019	07/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	13/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/02/2019	07/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	13/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
08/02/2019	08/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	14/03/2019	No Aplica



11/02/2019	11/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	15/02/2019	No Aplica
07/02/2019	07/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	13/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
12/02/2019	12/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/02/2019	No Aplica
11/02/2019	11/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/02/2019	No Aplica
12/02/2019	12/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	13/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/02/2019	07/02/2019	Derecho de Petición	Tolima	27/02/2019	No Aplica
11/02/2019	11/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Córdoba	11/02/2019	No Aplica
13/02/2019	13/02/2019	Derecho de Petición	Nariño	15/02/2019	No Aplica
13/02/2019	13/02/2019	Derecho de Petición	Chocó	06/03/2019	No Aplica
15/02/2019	15/02/2019	Derecho de Petición	Norte de santander	07/03/2019	No Aplica
15/02/2019	15/02/2019	Derecho de Petición	Norte de santander	07/03/2019	No Aplica
15/02/2019	15/02/2019	Derecho de Petición	Norte de santander	07/03/2019	No Aplica
19/02/2019	19/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	04/03/2019	No Aplica
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional



19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Antioquia	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Antioquia	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Caquetá	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Chocó	20/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
19/02/2019	19/02/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	13/03/2019	No Aplica
19/02/2019	19/02/2019	Competencia Otras Entidades	Tolima	20/02/2019	Departamento para la Prosperidad Social
21/02/2019	21/02/2019	Derecho de Petición	Meta	20/03/2019	No Aplica
21/02/2019	21/02/2019	Derecho de Petición	Antioquia	05/03/2019	No Aplica
21/02/2019	21/02/2019	Competencia Otras Entidades	Tolima	22/02/2019	INVIAST
22/02/2019	22/02/2019	Derecho de Petición	Cauca	06/03/2019	No Aplica



22/02/2019	22/02/2019	Derecho de Petición	Putumayo	22/03/2019	No Aplica
22/02/2019	22/02/2019	Derecho de Petición	Tolima	21/03/2019	No Aplica
22/02/2019	22/02/2019	Derecho de Petición	Quindío	22/02/2019	No Aplica
22/02/2019	22/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	06/03/2019	No Aplica
22/02/2019	22/02/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	26/02/2019	No Aplica
25/02/2019	25/02/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	25/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
25/02/2019	25/02/2019	Competencia Otras Entidades	La Guajira	04/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
25/02/2019	25/02/2019	Competencia Otras Entidades	Guaviare	18/03/2019	Organización de convenio Andrés Bello
25/02/2019	25/02/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	25/02/2019	Ministerio de Educación Nacional
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Nariño	04/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Nariño	04/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Meta	04/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	La Guajira	04/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Guaviare	04/03/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	27/02/2019	No Aplica
26/02/2019	26/02/2019	Competencia Otras Entidades	Putumayo	27/02/2019	DAPRE
26/02/2019	26/02/2019	Derecho de Petición	Norte de santander	14/03/2019	No Aplica



28/02/2019	28/02/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	27/03/2019	No Aplica
28/02/2019	28/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Caldas	14/03/2019	No Aplica
28/02/2019	28/02/2019	Peticiones entre Autoridades	Caldas	14/03/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	15/03/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	12/03/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	19/03/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	13/03/2019	No Aplica
01/03/2019	01/03/2019	Derecho de Petición	Huila	14/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
01/03/2019	01/03/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	04/03/2019	No Aplica
04/03/2019	04/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	22/03/2019	No Aplica
05/03/2019	05/03/2019	Competencia Otras Entidades	Tolima	05/03/2019	INVIAS
06/03/2019	06/03/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	06/03/2019	No Aplica
06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	Guaviare	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	La Guajira	07/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	Meta	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	Meta	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	Putumayo	07/03/2019	Ministerio de Educación Nacional



06/03/2019	06/03/2019	Competencia Otras Entidades	Guaviare	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	La Guajira	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	Meta	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	07/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	Nariño	07/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Competencia Otras Entidades	La Guajira	08/03/2019	Ministerio de Educación Nacional
07/03/2019	07/03/2019	Derecho de Petición	Tolima	26/03/2019	INVIAS
07/03/2019	07/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	11/03/2019	No Aplica
08/03/2019	08/03/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	12/03/2019	No Aplica
08/03/2019	08/03/2019	Derecho de Petición	Antioquia	18/03/2019	No Aplica
11/03/2019	11/03/2019	Reclamos	Valle del Cauca	11/03/2019	No Aplica
18/03/2019	18/03/2019	Derecho de Petición	Norte de santander	26/03/2019	No Aplica
18/03/2019	18/03/2019	Derecho de Petición	Putumayo	22/03/2019	No Aplica
19/03/2019	19/03/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	03/04/2019	No Aplica
20/03/2019	20/03/2019	Competencia Otras Entidades	Valle del Cauca	22/03/2019	Agencia Nacional de Tierras



22/03/2019	22/03/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	29/03/2019	No Aplica
26/03/2019	26/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Cesar	31/07/2019	DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION
28/03/2019	28/03/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	02/04/2019	No Aplica
10/05/2019	10/05/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	10/05/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	04/06/2019	No Aplica
07/06/2019	07/06/2019	Derecho de Petición	Meta	07/06/2019	No Aplica
30/01/2019	30/01/2019	Otra Petición	Antioquia	30/01/2019	NO APLICA
11/06/2019	11/06/2019	Derecho de Petición	Risaranda	11/06/2019	No Aplica
01/02/2019	01/02/2019	Otra Petición	Cundinamarca	01/02/2019	No Aplica
01/04/2019	01/04/2019	Competencia Otras Entidades	Sucre	01/04/2019	Unidad de Restitución de tierras
02/04/2019	02/04/2019	Derecho de Petición	Tolima	03/04/2019	No Aplica
02/04/2019	02/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cauca	10/04/2019	No Aplica
02/04/2019	02/04/2019	Derecho de Petición	Meta	10/04/2019	No Aplica
03/04/2019	03/04/2019	Derecho de Petición	Putumayo	03/04/2019	No Aplica
03/04/2019	03/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	05/04/2019	No Aplica
04/04/2019	04/04/2019	Derecho de Petición	Norte de Santander	23/04/2019	No Aplica
04/04/2019	04/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	16/04/2019	No Aplica



05/04/2019	05/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/04/2019	No Aplica
05/04/2019	05/04/2019	Quejas	Antioquia	12/04/2019	No Aplica
08/04/2019	08/04/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	08/04/2019	No Aplica
08/04/2019	08/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	09/04/2019	No Aplica
08/04/2019	08/04/2019	Derecho de Petición	Putumayo	23/04/2019	No Aplica
09/04/2019	09/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	25/04/2019	No Aplica
09/04/2019	09/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Arauca	11/04/2019	No Aplica
09/04/2019	09/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	03/05/2019	No Aplica
10/04/2019	10/04/2019	Derecho de Petición	Putumayo	03/05/2019	No Aplica
11/04/2019	11/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/04/2019	No Aplica
11/04/2019	11/04/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	22/04/2019	Presidencia de la República
11/04/2019	11/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	03/05/2019	No Aplica
12/04/2019	12/04/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	10/05/2019	No Aplica
12/04/2019	12/04/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	22/05/2019	Ministerio del Interior
15/04/2019	15/04/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	15/04/2019	Agencia Nacional de Tierras
16/04/2019	16/04/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	16/04/2019	Fondo Colombia en Paz
16/04/2019	16/04/2019	Competencia Otras Entidades	Putumayo	23/04/2019	Dirección de sustitución de cultivos ilícitos



16/04/2019	16/04/2019	Competencia Otras Entidades	Putumayo	23/04/2019	Dirección de sustitución de cultivos ilícitos
22/04/2019	22/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	03/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	16/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	16/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	16/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	16/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	16/05/2019	No Aplica
29/04/2019	29/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Putumayo	03/05/2019	No Aplica
30/04/2019	30/04/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	14/05/2019	No Aplica
30/04/2019	30/04/2019	Derecho de Petición	Guaviare	22/05/2019	No Aplica
25/04/2019	25/04/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	10/05/2019	UBPD
03/05/2019	03/05/2019	Derecho de Petición	Norte de Santander	24/05/2019	No Aplica
06/05/2019	06/05/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	27/05/2019	No Aplica
06/05/2019	06/05/2019	Derecho de Petición	Valle del Cauca	23/05/2019	No Aplica
07/05/2019	07/05/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	27/05/2019	No Aplica
08/05/2019	08/05/2019	Derecho de Petición	Putumayo	15/05/2019	No Aplica
08/05/2019	08/05/2019	Derecho de Petición	Putumayo	14/05/2019	No Aplica



09/05/2019	09/05/2019	Derecho de Petición	Norte de Santander	30/05/2019	No Aplica
09/05/2019	09/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	13/05/2019	No Aplica
10/05/2019	10/05/2019	Derecho de Petición	Córdoba	14/05/2019	No Aplica
13/05/2019	13/05/2019	Reclamos	Antioquia	30/05/2019	No Aplica
14/05/2019	14/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Arauca	27/05/2019	No Aplica
14/05/2019	14/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	28/05/2019	No Aplica
07/05/2019	07/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	13/05/2019	No Aplica
15/05/2019	15/05/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	14/05/2019	No Aplica
15/05/2019	15/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	29/05/2019	No Aplica
21/05/2019	21/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Antioquia	23/05/2019	No Aplica
21/05/2019	21/05/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	12/06/2019	No Aplica
21/05/2019	21/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	22/05/2019	No Aplica
22/05/2019	22/05/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	10/06/2019	Fondo Colombia en Paz
22/05/2019	22/05/2019	Quejas	Antioquia	28/05/2019	No Aplica
23/05/2019	23/05/2019	Competencia Otras Entidades	Valle del Cauca	23/05/2019	Presidencia de la República
23/05/2019	23/05/2019	Competencia Otras Entidades	Tolima	24/05/2019	Ministerio de Justicia y del Derecho
25/05/2019	25/05/2019	Reclamos	Bolívar	28/05/2019	No Aplica



27/05/2019	27/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Nariño	31/05/2019	No Aplica
28/05/2019	28/05/2019	Competencia Otras Entidades	Putumayo	29/05/2019	Presidencia de la República
29/05/2019	29/05/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	06/06/2019	Departamento de Prosperidad Social
30/05/2019	30/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Norte de Santander	13/06/2019	No Aplica
30/05/2019	30/05/2019	Derecho de Petición	Antioquia	04/06/2019	No Aplica
31/05/2019	31/05/2019	Derecho de Petición	Putumayo	17/06/2019	No Aplica
06/05/2019	06/05/2019	Peticiones entre Autoridades	Caquetá	15/05/2019	No Aplica
02/06/2019	02/06/2019	Derecho de Petición	Guaviare	04/06/2019	No Aplica
02/06/2019	02/06/2019	Derecho de Petición	Guaviare	04/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Córdoba	04/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	18/06/2019	No Aplica
04/06/2019	04/06/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	11/06/2019	No Aplica
05/06/2019	05/06/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	05/06/2019	ALTA CONSEJERÍA PARA EL POSCONFLICTO
05/06/2019	05/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	12/06/2019	No Aplica
06/06/2019	06/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	20/06/2019	Presidencia de la República
06/06/2019	06/06/2019	Competencia Otras Entidades	Cauca	12/06/2019	Ministerio del Interior



07/06/2019	07/06/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	07/06/2019	Presidencia de la República
10/06/2019	10/06/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	13/06/2019	USAID
10/06/2019	10/06/2019	Derecho de Petición	Putumayo	14/06/2019	No Aplica
11/06/2019	11/06/2019	Derecho de Petición	Putumayo	04/07/2019	No Aplica
12/06/2019	12/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	25/06/2019	No Aplica
18/06/2019	18/06/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	25/06/2019	CONSEJERÍA PRESIDENCIAL PARA LA ESTABILIZACIÓN Y LA CONSOLIDACIÓN
14/06/2019	14/06/2019	Peticiones entre Autoridades	No Registra Información	20/06/2019	No Aplica
17/06/2019	17/06/2019	Competencia Otras Entidades	Cundinamarca	19/06/2019	No Aplica
19/06/2019	19/06/2019	Derecho de Petición	Norte de Santander	02/07/2019	No Aplica
20/06/2019	20/06/2019	Derecho de Petición	Tolima	21/06/2019	Unidad para la Atención y la Reparación Integral a las Víctimas
21/06/2019	21/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Putumayo	12/07/2016	No Aplica
19/06/2019	19/06/2019	Peticiones entre Autoridades	Cundinamarca	04/07/2019	No Aplica
25/06/2019	25/06/2019	Derecho de Petición	Nariño	12/07/2019	No Aplica
26/06/2019	26/06/2019	Derecho de Petición	Putumayo	27/06/2019	Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos Ilícitos



26/06/2019	26/06/2019	Derecho de Petición	Córdoba	18/07/2019	No Aplica
27/06/2019	27/06/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	12/07/2019	No Aplica
27/06/2019	27/06/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	03/07/2019	No Aplica
27/06/2019	27/06/2019	Derecho de Petición	Cundinamarca	19/07/2019	No Aplica
28/06/2019	28/06/2019	Informes a Congresistas	Cundinamarca	03/07/2019	No Aplica
29/06/2019	29/06/2019	Derecho de Petición	Antioquia	11/07/2019	No Aplica
07/06/2019	07/06/2019	Otra Petición	Valle del Cauca	07/06/2019	No Aplica
10/06/2019	10/06/2019	Otra Petición	Valle del Cauca	10/06/2019	No Aplica
14/06/2019	14/06/2019	Otra Petición	No Registra Información	14/06/2019	No Aplica
14/06/2019	14/06/2019	Otra Petición	No Registra Información	14/06/2019	No Aplica
18/06/2019	18/06/2019	Otra Petición	No Registra Información	18/06/2019	No Aplica