

ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO EN LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

SECRETARIA GENERAL GRUPO INTERNO DE TRABAJO (GIT) RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá D.C., mayo de 2024

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Cargo: Fecha:	Nombre: Adriana del Carmen Oviedo Cargo: Secretaria General Fecha:	Comité de Gestión y Desempeño Institucional en-sesión xxxx

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO (ART).....	6
¿CÚAL ES NUESTRA MISIÓN?.....	6
POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.....	6
SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
Autodiagnóstico.....	7
Caracterización grupos de valor y de interés de la ART.....	7
Canales de atención al ciudadano.....	8
Actividades para implementar en la vigencia 2024.....	9
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	10
Generalidades.....	10
Autodiagnóstico.....	11
Los trámites de la ART.....	11
Simplificación de trámites.....	11
Actividades para implementar en la vigencia 2024.....	11
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	12
Generalidades.....	12
Autodiagnóstico.....	13
Actividades para implementar en la vigencia 2024.....	13
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL.....	13
Generalidades.....	14
Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024.....	16
Plan de Participación Ciudadana 2024.....	16
Actividades para implementar en la vigencia 2024.....	16
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	17
DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	17
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	17
CONTROL DE VERSIONES.....	18
RESPONSABILIDADES.....	18
Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).....	18
Comité Institucional de Control Interno.....	18
GIT Relación Estado Ciudadano - Secretaría General.....	18

Oficina de Planeación	19
Líderes de proceso	19
Grupo base Participación Ciudadana.....	19
GIT Control Interno	20

INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la política de servicio al ciudadano es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Bajo esta perspectiva, el Departamento administrativo de la Función Pública, en articulación con el Departamento Nacional de Planeación, emiten los lineamientos para la implementación en las entidades del Estado de la política de servicio al ciudadano, en concordancia con lo señalado en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Con esto se busca la articulación e integración de las políticas que tiene relación con el ciudadano para una atención oportuna y de calidad a las necesidades y problemáticas de los ciudadanos, a fin de recuperar su confianza en las organizaciones del estado.

En relación con esta articulación, se ha identificado que, las organizaciones estatales se relacionan con el ciudadano a través de las siguientes políticas o escenarios:

- ✓ La racionalización de trámites, que permite al ciudadano acceder de manera ágil a la oferta de servicios que ofrece la entidad.
- ✓ El servicio al ciudadano, como el principal fin de la organización, que es atender de manera oportuna y con calidad las necesidades de sus usuarios y de la ciudadanía en general.
- ✓ La transparencia y acceso a la información, en relación con nuestro deber y compromiso de mantener informado al ciudadano, dando respuesta a sus requerimientos y publicando de manera autónoma la información que consideramos útil para que el ciudadano conozca la gestión que se está haciendo, para garantizar sus derechos.
- ✓ La participación ciudadana, entendida como el derecho de los ciudadanos a participar de las acciones y decisiones de la administración pública, a ser escuchados y a ejercer control sobre la gestión realizada por las entidades del estado.

De acuerdo con lo anterior, dando cumplimiento a la normativa, y en especial a nuestros deberes y funciones como entidad pública, la ART estableció a través del documento de lineamientos Política de Relación Estado – Ciudadano, su compromiso con garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad, con una obligatoriedad de cumplimiento por parte de todos sus funcionarios y contratistas.

En tal sentido, esta estrategia de relacionamiento con la ciudadanía articula los requerimientos, acciones e iniciativas para la implementación de las políticas de Relación Estado - Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio (ART), y los ejes transversales de integridad, legalidad e innovación.

De igual forma, como parte fundamental de la estrategia, se promulga el uso de un lenguaje sencillo en la normatividad, en respuestas a peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQSRDF), en encuestas, en comunicados, en espacios de diálogo, en la página web, en redes sociales, entre otros, con el fin de que el público al que está destinado pueda acceder fácilmente a los contenidos que necesita, y utilizar correctamente las herramientas tecnológicas dispuestas para tal fin.

OBJETO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO (ART)

La ART tiene como objetivo primordial dentro del marco de su competencia, según el artículo 3 del Decreto Ley 2366 de 2015:

“Coordinar la intervención de las entidades nacionales y territoriales en las zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno nacional, a través de la ejecución de planes y proyectos para la renovación territorial de estas zonas, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional, para que se integren de manera sostenible al desarrollo del país”.

¿CÚAL ES NUESTRA MISIÓN?

Articular y coordinar la intervención integral de los sectores público, privado, comunitario, académico y la cooperación internacional para la transformación de los territorios PDET¹, PNIS² y otros mayormente afectados por la violencia y la presencia de cultivos de coca, amapola y/o marihuana, fortaleciendo la participación incidente de las comunidades y los enfoques diferenciales étnicos, poblacionales y de género para el cierre de brechas y el buen vivir de sus habitantes.

POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

SERVICIO AL CIUDADANO

Los lineamientos para la implementación de la política de servicio al ciudadano se describen en el CONPES 3785 de 2013 y se complementan con los requisitos de la política de gobierno y seguridad digital, de transparencia y acceso a la información, del control social y la rendición de cuentas y de la política de participación. Para su desarrollo es importante contar con:

REQUERIMIENTO	RESPONSABLE
El compromiso de la Alta dirección para la existencia de una estructura formal para la atención ciudadana, con acceso diferencial	Alta Dirección

¹ Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial.

² Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito.

REQUERIMIENTO	RESPONSABLE
Formulario virtual para la recepción peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRDSF)	GIT Relación Estado Ciudadano y OTI.
Garantía del derecho al turno en la prestación del servicio, con criterios de atención preferencial, diferencial y equidad	GIT Relación Estado Ciudadano y OTI.
Destinación de recursos para el fortalecimiento de la prestación de los servicios y ampliación de capacidad, cobertura y mejoramiento tecnológico	Secretaría General y OTI.
Implementación de una cultura de servicio	GIT Relación Estado Ciudadano
Reconocimiento de las características de los grupos de valor, así como sus necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios ofrecidos por la ART	GIT Relación Estado Ciudadano frente base PQRSD, dependencias.
Mantener actualizado el menú de Transparencia y acceso a la información pública, para incluir los temas de interés para los grupos de valor y propiciar la consulta de información y resultados	GIT Relación Estado Ciudadano, OTI y Oficina de Comunicaciones

Autodiagnóstico

El resultado del autodiagnóstico realizado en 2023 para esta política fue del cumplimiento del 90,9%. Los componentes en los que se deben realizar mayores acciones de mejora son caracterización usuarios y medición de percepción, publicación de información, gestión de PQRSD y gestión del talento humano.

Es por esto que, para el plan de sostenibilidad se establecieron actividades encaminadas a la realización de la caracterización de los grupos de valor e interés de la ART, reforzar la medición de la satisfacción de la ciudadanía de las PQRSD, actualizar el procedimiento de gestión de PQRSD, cambio del sistema de gestión de las PQRSD y actualizar la estrategia de servicio al ciudadano.

Es de resaltar las acciones realizadas en la vigencia 2023 por parte del GIT Relación Estado Ciudadano sobre la gestión de PQRSD, teniendo en cuenta que el sistema informático que soportaba el trámite de PQRSD tenía varios riesgos de seguridad de la información, por lo que fue necesario hacer el cambio al sistema documental de la ART, ORFEO.

De igual forma, el seguimiento y gestión de las PQRSD, particularmente sobre las peticiones dirigidas a la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito, tuvo que reforzarse, dados los cuestionamientos sobre la competencia que tiene este grupo sobre su seguimiento, teniendo en cuenta la autonomía administrativa y financiera de esta dirección y el volumen que tiene sobre el total de peticiones que se reciben en la Entidad (81,2%).

Caracterización grupos de valor y de interés de la ART

De acuerdo con el documento de caracterización de grupos de valor y de interés

de la ART³, se lograron identificar diferentes grupos de ciudadanía, según los espacios de interacción que tienen con la Entidad.

En el caso de las PQRSDF, el 91% de los peticionarios son personas naturales, seguido por un 5% de instituciones públicas, el 0,8% tiene alguna pertenencia étnica, el 54% es de género masculino y el 29% femenino (el 9% no aporta información), y el 0,7% tiene educación escolar y el 6% formación técnica y/o profesional.

En relación con la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2022, el 36% de los asistentes se autorreconocen como pertenecientes a un grupo étnico, el 56% son víctimas del conflicto armado, el 13% son servidores públicos, el 41% es de género femenino, el 16% son personas mayores (60 años o más) y el 8% jóvenes entre 17 y 28 años.

Frente a las personas asistentes encuestadas en los encuentros subregionales, el 53% de los participantes se reconoce como hombre, el 44,06% como mujer y el 0,27% como no binario. Frente al grupo étnico se destaca que el 26,51% se autorreconoce como negro o afrodescendiente y el 17,54 % como indígena.

En cuanto al relacionamiento con actores e instancias nacionales y territoriales de la Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos (DEEP), el 52% de las entidades son públicas, el 30% son de cooperación internacional, el 11% son organizaciones sociales, el 4 son organizaciones no gubernamentales (ONG) y un mismo porcentaje son organizaciones étnicas.

Canales de atención al ciudadano

La ART cuenta con los siguientes canales de atención:

1. Telefónico: por el cual se comunica la ciudadanía a través de las líneas dispuestas por la Agencia, en busca de la información relacionada con la misión de la ART.

El canal telefónico dispone de horarios ininterrumpidos de atención, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- PBX: (57) 601 4221030

2. Virtual: dispuesto por la ART para atender de manera no presencial a los ciudadanos; para ello disponemos de las siguientes herramientas tecnológicas:

- Página web: <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/inicio>
- Formulario de PQRSDF: <https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/>

También la ART está presente en las principales redes sociales, para

³ Disponible en <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/Atencion-y-Servicios-a-la-Ciudadania>.

conversar acerca de todo lo relacionado con la oferta de la Entidad:

- Facebook: <https://www.facebook.com/renovacionterritoriocol/>
- Twitter: <https://twitter.com/RenovacionCo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/@RenovacionTerritorio>

3. Presencial: dispuesto por la ART para el servicio de atención personal a los ciudadanos en sedes físicas en el territorio nacional.

- En Bogotá el horario de atención presencial es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de forma continua, en la Carrera 7 # 32-24 Torre Sur — Piso 37 Grupo Interno de Trabajo (GIT) Relación Estado Ciudadano.
- En territorio: se cuenta con los enlaces municipales y profesionales, además de las sedes regionales, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La dirección física se encuentra en la página web, botón “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, ícono “Sedes y horarios de atención”.

4. Escrito: canal que recibe y tramita solicitudes elaboradas por los ciudadanos de manera física.

Para acercar nuestros servicios a la ciudadanía, esta podrá hacer entrega y radicación personalizada de documentación en Bogotá, en la Carrera 7 # 32-24 Torre Sur — Piso 36, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, en la ventanilla de recepción de documentación.

A su vez, se puede hacer envío de los escritos a través de correo certificado o por cualquier servicio postal a la dirección mencionada o de manera presencial en los municipios focalizados por la Agencia a través de los enlaces municipales y profesionales en territorio. Igualmente, se puede interponer una PQRSDF escribiendo al correo electrónico enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co.

Actividades para implementar en la vigencia 2024

Actividad	Responsable	Fecha
Elaborar, aprobar y publicar la estrategia de relacionamiento con el ciudadano 2024, previo autodiagnóstico, con la participación de las áreas de la entidad y publicación en la intranet, para comentarios de servidores y contratistas ART, y en la página web de la Entidad para comentarios de la ciudadanía.	GIT Relación Estado Ciudadano, con la participación de dependencias misionales	05/06/2024 al 30/12/2024

Actividad	Responsable	Fecha
Exaltar en la intranet las áreas con mejor gestión en las PQRSDF	GIT Relación Estado Ciudadano	01/11/2024 al 30/12/2024
Incluir en las necesidades de capacitación temas sobre evaluación del servicio y experiencia ciudadana para su inclusión en el PIC 2025	GIT Relación Estado Ciudadano y GIT Talento Humano	01/10/2024 al 30/12/2024
Documentar los criterios de lenguaje claro, lenguaje institucional definido, enfoque diferencial y características sociolingüísticas, que permitan precisar y estandarizar la actuación de la entidad en su interacción con el ciudadano.	GIT Relación Estado Ciudadano	1/04/2024 al 31/12/2024

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Generalidades

La política antitrámites, establecida por el Gobierno nacional a través de la Ley 962 de 2005, tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y al acceso de los servicios ofrecidos por la Entidad.

La ART desarrolla un marco metodológico, teórico y normativo para la racionalización de sus trámites, mediante la elaboración de una política fundamentada en los referentes teóricos básicos, la normativa nacional y las estrategias para su debida implementación, aplicando los criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). En la implementación de esta política es necesario generar acciones como las siguientes:

Requerimiento	Responsable
Formalización de un equipo de trabajo, con la concertación de un cronograma	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias.
Consultar el inventario de trámites que debe estar registrado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	GIT Relación Estado Ciudadano.
Revisar la caracterización de usuarios y necesidades respecto a los trámites que presta la entidad:	GIT Relación Estado Ciudadano
Verificar la documentación recopilada con la colaboración de los actores internos principales del proceso, y modificarla o ajustarla para garantizar su actualización	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias.
Priorizar los trámites para aplicar la racionalización y aplicar el respectivo análisis, de acuerdo con las herramientas dispuestas por el DAFP	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias

Requerimiento	Responsable
Formular acciones y rediseño del trámite, con su respectiva implementación, monitoreo y evaluación	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias.

Autodiagnóstico

De acuerdo con el autodiagnóstico, se encontró que era necesario establecer una metodología para la identificación, el seguimiento y la actualización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) dentro de la ART, y realizar esto con todas las áreas de la Entidad.

El GIT Relación Estado Ciudadano inició con las áreas la identificación y actualización de posibles trámites y OPAS, para lo cual creó la guía para la implementación de la política de racionalización de trámites en la ART. Esto se ha complementado con el registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de la estrategia de racionalización de trámites y la presentación al DAFP de la solicitud de aprobación del trámite de Certificado de Concordancia.

Los trámites de la ART

Actualmente, la ART cuenta con tres trámites inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), uno sobre la certificación de concordancia y dos sobre el mecanismo Obras por Impuestos: 1) Aprobación de la vinculación del impuesto a proyectos (opción fiducia), y 2) Aprobación de la suscripción de convenios entre los contribuyentes y las entidades nacionales competentes (opción convenio).

Simplificación de trámites

En cada vigencia se formula una estrategia para la identificación de posibles nuevos trámites y el mejoramiento de los ya existentes (reducción de pasos, optimización y automatización), bajo la responsabilidad de cada líder de proceso, la coordinación del GIT Relación Estado Ciudadano y el acompañamiento técnico del asesor de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) del DAFP.

Actividades para implementar en la vigencia 2024

Actividad	Responsable	Fecha
Realizar el análisis de los productos identificados con las direcciones misionales, validando si los mismos cumplen con las características para	GIT Relación Estado Ciudadano, con la participación de dependencias misionales	01/07/2024 al 31/12/2024

Actividad	Responsable	Fecha
ser denominados trámites y/o procedimientos administrativos.		
Formular la estrategia de racionalización de trámites, cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites.	GIT Relación Estado Ciudadano, con la participación de dependencias misionales	01/07/2024 al 31/12/2024
Realizar el registro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) la estrategia de racionalización de trámites.	GIT Relación Estado Ciudadano	01/07/2024 al 31/12/2024

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Generalidades

Su marco legal se encuentra en la Ley 1712 de 2014 sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública nacional y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, que busca que las entidades identifiquen, clasifiquen, organicen, actualicen y dispongan la información pública a disposición de los ciudadanos, y comuniquen claramente las restricciones de entrega si las hay.

De igual forma, la Ley 2195 de 2022 establece las medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, con el fin de promover la cultura de la legalidad y la integridad ,y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público (artículo 1).

Los documentos obligatorios y sugeridos asociados a esta política son:

Requerimiento	Responsable
Levantamiento del inventario de activos de información	Oficina de Tecnologías de la Información
Índice de información clasificada y reservada	Oficina de Tecnologías de la Información
Esquema de publicación de información	Oficina de Tecnologías de la Información – Oficina de Comunicaciones
Programa de Gestión Documental	GIT Servicios Administrativos
Plan de transformación digital	Oficina de Tecnologías de la Información
Protocolos para la actualización, diseño y entrega de los activos de información	GIT Servicios Administrativos
Política de habeas data, privacidad de la información	Oficina de Tecnologías de la Información
Tabla de Retención Documental (TRD) actualizada	GIT Servicios Administrativos
Cuadros de clasificación documental	GIT Servicios Administrativos
Programa de Transparencia y Ética Pública	Oficina de Planeación/GIT Relación Estado Ciudadano

Las entidades responsables del diseño, implementación y promoción de esta política son Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC), Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Departamento Nacional de Planeación (DNP), Archivo General de la Nación y Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Autodiagnóstico

El resultado para la política de transparencia y acceso a la información pública del autodiagnóstico realizado en 2023 fue de un cumplimiento del 93,5%. Los componentes con mayor número de acciones de mejora por realizar son seguimiento acceso a la información pública, gestión documental para el acceso a la información pública y criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública.

En concordancia con estos hallazgos, el GIT Relación Estado Ciudadano, junto con la Oficina de Comunicaciones ha venido adelantando el seguimiento del cumplimiento de la matriz del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) de la Procuradora General de la Nación, de conformidad con las disposiciones del artículo 23 de la Ley 1712 de 2014.

Así, se han realizado ajustes a la página web y se han realizado las respectivas alertas a las áreas para que publiquen la información que por norma debe estar dispuesta a la ciudadanía.

De igual forma, acorde con el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, el GIT Relación Estado Ciudadano lideró la construcción del primer Programa de Transparencia y Ética Pública de la ART, estableciendo los componentes, actividades, responsabilidades y programas de cada una de las áreas, con el propósito de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción.

Actividades para implementar en la vigencia 2024

Las actividades relacionadas con esta política están consolidadas en cada uno de los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Entidad, el cual se encuentra dispuesto en la página web de la entidad para consulta de todos los ciudadanos:

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/itemtransparencia/97/planeacion>

PARTICIPACIÓN CIUDADANA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL

Generalidades

La participación ciudadana es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos y colectividades a intervenir en la toma de decisiones de las entidades públicas, en el desarrollo de políticas, planes (planeación y presupuesto participativo), programas, proyectos, normas y trámites, en las fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento de todos cada uno de ellos.

Las directrices frente a la participación ciudadana en la gestión, la transparencia y el acceso a la información están fundamentadas en el Decreto 430 de 2016, la Ley 1757 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 489 de 1998 y el Decreto 1499 de 2017.

De igual manera, la Resolución 1519 de 2020 de MinTIC define los estándares y directrices de la nueva categoría del portal web en las entidades públicas, denominada menú Participa, para habilitar espacios, mecanismos y acciones que dinamicen la vinculación de la ciudadanía en las decisiones y acciones públicas durante las etapas del ciclo de desarrollo de políticas, normas, planes, programas, proyectos y trámites.

Los requerimientos para esta vigencia que debe contener el desarrollo de esta política son:

Requerimiento	Responsable
Estrategia institucional de participación ciudadana en la Gestión Pública	GIT Relación Estado Ciudadano/Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Plan de participación ciudadana	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias.
Menú Participa	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias
Integración de los requerimientos de la participación en las etapas de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias.
Caracterización de usuarios	GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias
Habilitar espacio para consulta pública en el desarrollo de la gestión	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias.
Diseñar y disponer herramientas (encuestas) para la recolección de datos, participación en todas las etapas de desarrollo y evaluación de la gestión	GIT Relación Estado Ciudadano y Oficina de Comunicaciones.
Diseñar y disponer acceso a datos abiertos	Oficina de Comunicaciones y OTI.
Divulgar de manera permanente los resultados de la participación.	GIT Relación Estado Ciudadano y Oficina de Comunicaciones.

Requerimiento	Responsable
Involucrar el concepto de innovación abierta en la búsqueda de soluciones a las problemáticas, durante el ciclo de desarrollo de planes, programas, proyectos, normas y trámites	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias.
Generar un cronograma institucional para la publicación de la información	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias.
Habilitar canales para eventos virtuales	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias.
Acceso a base de datos sobre veedurías y control social que ejerzan vigilancia sobre la ART	GIT Relación Estado Ciudadano, Oficina de Comunicaciones y dependencias.

Por su parte, la rendición de cuentas se entiende como el conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados, mediante los que la ART explica y dar a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, la sociedad civil, otras entidades y organismos de control.

Se realiza a través de acciones de diálogo (contar, escuchar, consultar y actuar) y la entrega de información (activa y pasiva) con criterios de transparencia. La obligatoriedad de esta política se establece en la Constitución Política de 1991 (democracia participativa), la Ley 489 de 1998 (democratización, audiencias públicas, control social y veeduría), la Ley 594 de 2000 (acceso y consulta documentos), la Ley 1712 de 2014 (derecho de acceso a la información pública), la Ley 1757 de 2015 (rendición de cuentas, control social y veedurías ciudadanas), entre otras.

Asimismo, el control social es el derecho y el deber de la ciudadanía de participar en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.

Los documentos y actividades obligatorias asociadas a esta política son:

Requerimiento	Responsable
Estrategia de rendición de cuentas.	Dirección General, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias
Identificación y operación de espacios de diálogo articulados a la gestión institucional.	Dirección General, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias
Formatos de agenda, recolección de insumos, listas de chequeo, encuestas.	GIT Relación Estado Ciudadano
Agenda de audiencia con actores claves.	Dirección General, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones
Publicación de información y habilitación de canales virtuales para la participación de todos los interesados en los procesos de planeación, proyectos institucionales, procesos contractuales.	Oficina de Comunicaciones

Requerimiento	Responsable
Audiencia pública de rendición de cuentas (mínimo una vez al año).	Dirección General, Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, GIT Relación Estado Ciudadano y dependencias
Generación, entrega y publicación de informes obligatorios y reportes de información requeridos por los entes de control e interesados.	Oficina de Planeación

Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024

Con el propósito de continuar promoviendo y fortaleciendo el proceso participativo de la ART, se elaboró la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2024, la cual incluye acciones para asegurar que la ciudadanía y las partes interesadas de la entidad conozcan y participen en la gestión institucional, definiendo mecanismos diferenciales para la participación efectiva de los grupos de especial protección: ciclo vital, discapacidad, pertenencia étnica y género.

Esto, en concordancia con el Plan Estratégico de la ART 2023-2026: "Territorios para la vida y la Paz Total", y sus líneas estratégicas "Transformación territorial para la vida, la paz total y el cierre de brechas" y "Participación Incidente y Fortalecimiento de Capacidades Comunitarias", donde se establece la participación incidente y los enfoques diferenciales con entidades sectoriales y territoriales, el fortalecimiento de las redes y procesos organizativos comunitarios.

Plan de Participación Ciudadana 2024

Este plan consolida las actividades que la ART, en cumplimiento de su misión y sus objetivos institucionales, va a desarrollar con la participación de la ciudadanía, de acuerdo con cada ciclo de la gestión pública. Este plan es consolidado por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) Relación Estado Ciudadano y aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Las actividades para la presente vigencia se establecieron en enero, fueron dispuestas a consulta de la ciudadanía, para finalmente ser publicado el 30 de enero en la página web de la ART (<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/itemtransparencia/97/planeacion>).

Actividades para implementar en la vigencia 2024

A continuación, se relacionan las actividades para el fortalecimiento de la política de participación ciudadana:

Actividad	Responsable	Fecha
Incluir en las actividades de rendición de cuentas invitación a la academia a jóvenes y adultos mayores y demás grupos de interés	GIT Relación Estado Ciudadano	05/06/2024 al 30/12/2024
Solicitar a las direcciones misionales información sobre las acciones precisas de diálogo para evaluación ciudadana de la gestión.	GIT Relación Estado Ciudadano	01/07/2024 al 30/12/2024
Oficiar al DAFP la necesidad de articularnos con el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC), creado por el Decreto 230 de 2021, que busca promover puntos de articulación para coordinar y potenciar las actividades adelantadas en el marco de los ejercicios de rendición de cuentas, y facilitar el seguimiento y evaluación ciudadana a los compromisos de planeación y gestión de las distintas entidades del Estado.	GIT Relación Estado Ciudadano	01/10/2024 al 30/12/2024
Documentar, almacenar y socializar las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía	GIT Relación Estado Ciudadano	05/06/2024 al 30/12/2024
Actualizar y socializar la estrategia de participación ciudadana.	GIT de Relación Estado ciudadano/ delegados técnicos (DIPRO, DPGI, DEEP, DSCI)	01/01/2024 al 30/06/2024
Evaluar y actualizar el portafolio de servicios de la ART, con base en sugerencias efectuadas por la ciudadanía, evaluaciones y caracterización de grupos de interés	GIT Relación Estado Ciudadano, con la participación de dependencias misionales	01/02/2024 al 31/12/2024

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Lineamientos política de relación estado – ciudadano
- Estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas 2024
- Plan de participación ciudadana 2024
- Programa de transparencia y ética pública

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Lineamientos para publicar información en menú participa sobre la participación ciudadana en la gestión pública, versión 1, mayo 2021, DAFP.
- ✓ Caja de herramientas del Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz /MURC), DAFP.

- ✓ Orientaciones para promover la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación de la gestión pública, DAFP.
- ✓ Lineamientos para la realización de presupuesto participativo, MinTIC.
- ✓ Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFP-DNP-MinTIC.
- ✓ Ruta de codiseño con participación ciudadana, DAFP.
- ✓ Guía para la innovación abierta, MinTIC.
- ✓ Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas en el marco del COVID-19, DAFP.
- ✓ Plan Nacional de formación para el control social, DAFP.

CONTROL DE VERSIONES

RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades frente a la estrategia y las acciones que se generan a partir de su establecimiento están relacionadas con el manual de funciones de la Entidad, el liderazgo de los procesos institucionales y la conformación de los equipos de trabajo sugeridos por los rectores de política.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)

Definir, aprobar y comunicar los lineamientos para la implementación de la política de relacionamiento con la ciudadanía, así como proveer recursos para la implementación y realizar seguimiento a la implementación de la estrategia.

Comité Institucional de Control Interno

Analizar los informes de auditoría que se realicen sobre la implementación de la política, con el fin de determinar las mejoras a ser implementadas.

GIT Relación Estado Ciudadano - Secretaría General

- ✓ Desarrollar e implementar el modelo de Servicio al Ciudadano articulada a la estrategia.
- ✓ Liderar la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.
- ✓ Realizar seguimiento a las acciones de la estrategia asociadas a política de servicio al ciudadano.
- ✓ Generar informes consolidados de las PQRSD, medición y percepción del servicio.

- ✓ Administrar la información publicada en el espacio virtual de Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- ✓ Coordinar el establecimiento de la estrategia y planes de acción.
- ✓ Disponer guías, herramientas y formatos para la estrategia.
- ✓ Consolidar y presentar los resultados de la estrategia.

Oficina de Planeación

- ✓ Asesorar a las áreas para la construcción de acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública, la gestión de riesgos, la prevención de conflicto de interés y las acciones permanentes de participación.
- ✓ Monitorear el avance de las actividades programadas en el Programa de Transparencia y Ética Pública.
- ✓ Consolidar la construcción, entrega y publicación de los informes de gestión, al Congreso y rendición de cuentas.
- ✓ Coordinar el reporte de información institucional en FURAG y SIRECI.
- ✓ Generar alertas y acompañar el establecimiento de acciones correctivas y de mejoramiento.
- ✓ Monitorear la publicación de información a través de la matriz ITA y la lista de chequeo de menú participa.

Líderes de proceso

- ✓ Identificar las actividades necesarias para la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía.
- ✓ Identificar los riesgos e indicadores en el marco de la estrategia.
- ✓ Promover el reconocimiento y cumplimiento de las obligaciones asociadas en la estrategia.
- ✓ Participar en la construcción de los planes institucionales, asegurando la integración de los requisitos de las políticas aplicables al área y al proceso.
- ✓ Liderar la implementación de las políticas asociadas a la estrategia al interior de sus procesos y áreas.
- ✓ Identificar los riesgos e indicadores en el marco de la estrategia.
- ✓ Hacer seguimiento y tomar acciones correctivas frente a las desviaciones de la estrategia y los planes asociados.

Grupo base Participación Ciudadana

Conformado por la Dirección de Programación y Gestión para la Implementación (DPGI), la Dirección de Estructuración de Proyectos (DEEP), la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), la Oficinas de Comunicaciones y el GIT Relación Estado Ciudadano.

- ✓ Definir acciones y plan de trabajo para la implementación del menú participa.
- ✓ Asesorar a la entidad y a sus áreas en el desarrollo de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.

- ✓ Reportar el avance y hacer seguimiento a las acciones planificadas para la estrategia.
- ✓ Realizar seguimiento al plan de implementación del menú.
- ✓ Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los compromisos de menú Participa.
- ✓ Recomendar acciones para el desarrollo, control y seguimiento de los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública.

Grupo base para la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública

Conformado por la Secretaría General, la Oficina de Planeación, las direcciones técnicas y el GIT Relación Estado Ciudadano.

- ✓ Construir el Programa de Transparencia y Ética Pública en cada vigencia, de manera participativa, asegurando la articulación de sus compromisos con las exigencias de cada uno de los componentes.
- ✓ Asesorar y acompañar a la Entidad y a las dependencias en la implementación de las políticas asociadas.

GIT Talento Humano y GIT Contratación - Secretaría General

- ✓ Liderar la implementación e integración de los lineamientos para la gestión del conflicto de intereses al interior de la entidad en los procesos de vinculación y contratación.
- ✓ Realizar el seguimiento y monitoreo a la implementación de la política de conflicto de interés relacionadas con vinculación y contratación.
- ✓ Declarar las situaciones de conflicto de intereses.

GIT Control Interno

- ✓ Hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos integrados en la estrategia.
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las acciones consolidadas en la estrategia y en los planes.
- ✓ Recomendar acciones para el fortalecimiento de las políticas integradas.
- ✓ Realizar seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública.