



AGENCIA DE RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

BOGOTÁ D.C.

Enero 2023



AGENCIA DE RENOVACIÓN
DEL TERRITORIO



AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Raul Delgado Guerrero
DIRECTOR GENERAL

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Avelino Martinez Sandoval
JEFE OFICINA DE PLANEACION



Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART	7
3. ALCANCE	8
4. MARCO LEGAL.....	8
5 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.....	9
5.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
5.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	9
5.2 ESTRATÉGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	11
5.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	12
5.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	19
5.6 INICIATIVAS ADICIONALES	19
6 ALINEACION CON LAS BASES PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-2026.....	21
8 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION.....	23
9 MATRIZ COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023	23

1 INTRODUCCIÓN



La Agencia de Renovación del Territorio - ART tiene definido su marco de acción en el Decreto 2366 de 2015 que crea la Agencia para la Renovación del Territorio y establece como su objeto el coordinar la intervención de entidades nacionales y territoriales en zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno Nacional.

En consideración con su misionalidad institucional “*Articular y coordinar la intervención integral del Estado a nivel nacional y territorial en alianza con las comunidades, las autoridades étnicas, el sector privado, la academia, la cooperación internacional, y otros actores estratégicos para avanzar en la implementación del PDET y los nuevos modelos de reconversión económica en territorios mayormente afectados por la violencia y con presencia de cultivos de coca, marihuana y amapola, fortaleciendo la participación incidente de las comunidades, acogiendo los enfoques territorial, étnico, de género, diferenciales y reparador para el cierre de brechas, la transformación territorial para la vida y la paz total.*

”; y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y como entidad comprometida en la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC para la vigencia 2023, el cual se constituye como un instrumento de tipo preventivo respecto a la gestión institucional para el control de la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC para la vigencia 2023 se construyó con la participación de las dependencias y misionales en mesas de trabajo realizadas en las primeras semanas del mes de enero 2023, de acuerdo con los lineamientos y metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

Es importante dejar claro, que esta metodología se utilizara hasta que se adopten los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público.

Considerando que el artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 establece que es deber de las entidades del orden nacional, departamental y municipal implementar los Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público, cualquiera sea su régimen de contratación. Los términos contenidos en el Parágrafo 2º del Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 comenzarán a contar a partir de la expedición del documento con las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que señale la Secretaría de Transparencia para los Programas de Transparencia y Ética Pública.



El Plan Anticorrupción y atención 2023 se dispone para consulta de la ciudadanía en la página WEB de la entidad, buscando recibir los aportes, observaciones y/o sugerencias, frente a las acciones que debería adelantar la ART para fomentar la transparencia y lucha contra la corrupción.

Este plan se alinea con las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, así como con los lineamientos para la formulación de la planeación estratégica de la vigencia 2023-2026, en los cuales todas las dependencias que conforman, la Agencia de Renovación del Territorio(ART) incluyeron dentro de sus planes de acción, estrategias y actividades encaminadas a fortalecer la transparencia, la participación de la ciudadanía y de las partes interesadas en la gestión de la Entidad.

Adicionalmente se alinea con el Plan estratégico Sectorial, en los Indicadores estratégica sectorial “Implementación de la política pública integral anticorrupción” del Sistema Integrado de Planeación y Gestión del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (SIGEPRE).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC ha sido elaborado teniendo en cuenta los lineamientos del DAFFP, en este sentido, el plan está integrado por cinco (6) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios, y, está alineado con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional establecidas en el Decreto 1499 de 2017¹, las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación.

A continuación, se relacionan los cinco (5) componentes que estructuran el Plan anticorrupción 2023 de la Agencia de Renovación del Territorio.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción** - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. Es el resultado de la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos institucionales, así como las acciones para su mitigación.
- **Racionalización de Trámites.**

¹ Por medio del cual se modifica el Decreto número 10830 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 1331 de la Ley 1753 de 2015.



Esta estrategia se orienta a la identificación, simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites, servicios y/o programas de la Agencia con el fin de facilitar a los usuarios/ciudadanía el acceso a servicios.

Rendición de cuentas.

Por medio de este proceso se busca interactuar y afianzar la relación entre el Estado, el ciudadano, los entes de control y demás entidades de derecho público, de una manera abierta y transparente, mediante suministro de información clara y oportuna de los resultados de gestión de la Agencia.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Este conjunto de acciones permite acortar la brecha en la relación Estado Ciudadano, dando continuidad a la atención y prestación de servicios que defina la Agencia; en pro de la mejora continua en los niveles de confianza y satisfacción de nuestros usuarios, se busca brindar una atención con oportunidad incluyente con lenguaje claro y calidez, que facilitará la gestión de los servidores públicos y el acceso de la información a los ciudadanos.

- Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 Artículo 32. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

-Iniciativas Adicionales

Las iniciativas adicionales están encaminadas a estrategias que fomentan la integridad, la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Entidad. Esta estrategia está definida en dos líneas de trabajo



Código de Ética: se promociona acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirven para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos, y

Conflictos de Interés: Busca garantizar comportamientos de los servidores públicos orientados por el interés general.

El presente documento contiene el marco legal, la estrategia para cada componente, La alienación con el Plan Nacional de desarrollo 2022-2026 “Colombia Potencia Mundial de la Vida”, la alineación con el Plan estratégico Sectorial y la consolidación, seguimiento y socialización del PAAC 2023.

2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART

OBJETIVO GENERAL:

Establecer la estrategia que desarrollará la Entidad en la vigencia 2023 para contrarrestar posibles actos de corrupción que se puedan presentar, así como los métodos y medios para la participación con transparencia durante los procesos de articulación y gestión integral con los grupos de valor y ciudadanía en general.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Formular acciones para identificar y gestionar los posibles riesgos de corrupción en los procesos de la entidad.
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.
- Establecer actividades para el componente de rendición de cuentas de la ART a realizar en 2023.
- Establecer mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.



- Fomentar la integridad, la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano y lo relacionado con conflictos de interés.

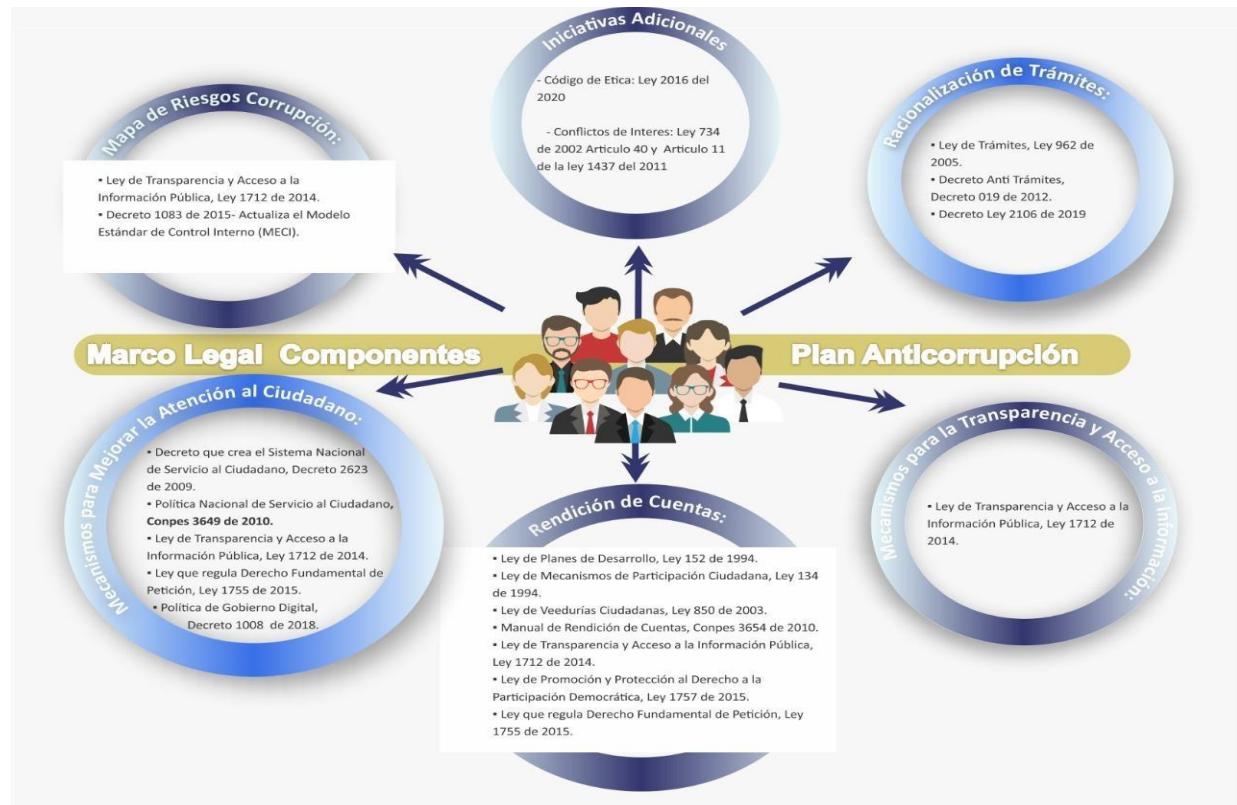
MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES

El presente documento corresponde a la versión 1, que presenta acciones alineadas con la planeación estratégica y las metas formuladas en el plan de acción institucional 2023, no obstante, éste podrá ser modificado o actualizado en relación con las modificaciones estructurales, de la planeación o que se requieran por organismos de control y evaluación durante la vigencia.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de la Agencia de Renovación del Territorio (ART).

4. MARCO LEGAL



5 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

El PAAC incluye los cinco (6) componentes que se relacionan a continuación:

5.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

5.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Agencia de Renovación del Territorio-ART, a través del Manual de Administración de Riesgos establece la política y las directrices para la adecuada administración de riesgos y define la metodología para la identificación, análisis, valoración, establecimiento de controles, tratamiento y seguimiento de los riesgos inherentes a los procesos, relacionados con los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital,



con el propósito de evitar que interfieran en el cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

Por lo anterior, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Agencia, en sesión del 20 de agosto de 2019, aprobó y adoptó la Política y metodología de Administración de Riesgos, conforme a la metodología del DAFP y en sesión ordinaria del mayo del 2021, aprobó la actualización del Manual, incluyendo la Gestión de Riesgos para los riesgos de Seguridad Digital, de conformidad con la estrategia de gobierno digital.

Como parte de la Administración de Riesgos y de acuerdo con el Plan de Gestión de Riesgos-ART para cada vigencia, la Oficina de Planeación apoya y orienta a los líderes de proceso en la revisión de los Mapas de Riesgos, conforme a las necesidades y actualización de los procesos, lo cual permite identificar nuevos riesgos y establecer los controles como medida de protección para evitar la materialización de los mismos y establecer los planes de tratamiento para la mitigación de los riesgos de gestión calificados en Moderados, Altos y Extremos; los riesgos de Seguridad Digital calificados en Altos y Extremos y para los riesgos de corrupción y/o fraude.

La Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual hace parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra publicado en la página web de la Agencia en el link de transparencia y puede ser consultado en el siguiente link.

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/tabla/387/plan-anticorrucion-y-deatencion-al-ciudadano>

Por otra parte, y conforme a la Política y metodología de Administración de Riesgos, la ART, consolida y publica el Mapa Riesgos Institucional para cada vigencia en el repositorio de Mercurio/SIGART, el cual contiene los riesgos de gestión calificados en Moderados, Altos o Extremos; los riesgos de Seguridad Digital calificados en Altos y Extremos y los riesgos de Corrupción identificados en cada proceso. Así mismo, se realiza por parte de la Oficina de Planeación, el seguimiento periódico a los planes de tratamiento establecidas a los riesgos para la mitigación de los riesgos institucionales.

La administración de riesgos de la ART es aplicable a todos los niveles, procesos y servidores de la Entidad y basa su metodología en la Guía para la Administración del



Riesgo-2015 del DAFF, Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, V2-2015, establecida por el Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

5.2 ESTRATÉGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Agencia de Renovación del Territorio cuenta con dos (2) trámites para el año 2022

Obras por Impuestos opción Fiducia

Es el mecanismo Obras por Impuestos establecido en el artículo 238 de la Ley 1819 de 2016, reglamentado principalmente mediante Decretos 1915 de 2017 y 2469 de 2018. A través de esta opción las personas jurídicas contribuyentes del impuesto de renta y complementarios pueden invertir hasta el 50% de su impuesto de renta a cargo en la ejecución de proyectos de trascendencia económica y social en los municipios más afectados por la violencia y la pobreza en el país, que correspondan a los siguientes sectores:

:



Obras Por Impuesto opción Convenio

Es el mecanismo creado mediante el artículo 800 – 1 del Estatuto Tributario adicionado por el artículo 79 de la Ley 2010 de 2019, reglamentado mediante Decreto 1147 del 18 de agosto de 2020

Esta opción permite a las personas naturales o jurídicas obligadas a llevar contabilidad, contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios realizar Obras por Impuestos con recursos propios y en contraprestación recibir Títulos para la Renovación del Territorio – TRT por desarrollar proyectos en los siguientes sectores o líneas de inversión:



Considerando que esta estrategia orienta a la identificación, simplificación, estandarización, optimización y automatización de trámites, servicios y/o programas de la Agencia y con el fin de facilitar a los usuarios/ciudadanía el acceso a servicios, para el año 2023, Los dos trámites establecidos para el mecanismo obras por impuestos fiducia y convenio, no requiere ninguna simplificación de procesos, debido a que tanto los tiempos como los documentos requeridos son los establecidos por la normatividad aplicable, Sin embargo, para efectos de que los contribuyentes presenten la solicitud de vinculación del impuesto o la manifestación de interés, la ART ajustó la plataforma en línea dispuesta para tal fin, con el objetivo de unificar los dos mecanismos en una sola plataforma y así facilitar el trámite de los contribuyentes.

5.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Agencia reconoce la importancia de los ejercicios de Rendición de Cuentas ya que es por medio de éstos, que los ciudadanos, los entes de control, las organizaciones y partes interesadas, pueden informarse y dialogar con la entidad de una manera abierta y transparente.

Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos de Rendición de Cuentas establecidas en el artículo la Ley 1757 de 2015, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos de acuerdo con lo establecido en los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).



En este sentido, La Agencia de Renovación del territorio cumpliendo con los lineamientos anteriormente señalados, elabora la estrategia de rendición de cuentas considerando los siguientes aspectos:

- Conformar un Equipo Líder constituido por un representante de las cuatro direcciones misionales: Dirección de intervención del territorio, Dirección de Estructuración de Proyectos, Dirección de Ejecución y Evaluación de proyectos y Dirección de Cultivos Ilícitos, así mismo participan las oficinas de atención al ciudadano, comunicaciones y Planeación.
- Este equipo líder tiene a su cargo la construcción de la estrategia de rendición de cuentas, orienta y realiza seguimiento para que el proceso en sí mismo cumpla los objetivos establecidos, propone a la Dirección General para su aprobación una rendicion de cuentas presencial o audiencias públicas en el año, o una presencial y una virtual.
- Como primer paso para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas, se elabora un autodiagnóstico para evaluar el proceso de rendición de cuentas realizado por la entidad durante al año anterior, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar en los nuevos procesos.
- Seguidamente se trabajan los elementos que son la base de la redición de cuentas: Información, Dialogo y responsabilidad los cuales se describirán puntualmente en la estrategia de rendición de cuentas 2022.

En elemento del Responsabilidad se hace énfasis en dos actividades:

1) Ejercer Veedurías sobre la gestión de los programas de desarrollo con enfoque territorial PDET

Siguiendo los lineamientos del plan nacional de desarrollo 2022-2026” Colombia Potencia Mundial de la Vida”, en la transformación **Convergencia Regional**, en el catalizador **5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía.**



En la actividad, **Lucha contra la corrupción en las entidades públicas nacionales y territoriales**, es muy importante la participación de las comunidades, los grupos étnicos, de género y actores estratégicos, en el seguimiento a la gestión de la Agencia de Renovación del territorio, para evitar no solo la corrupción, sino, aportar Al cumplimiento de las actividades de los PDET y así contribuir al cierre de brechas, la transformación territorial para la vida y la paz total.

2) Monitorear la ejecución de los proyectos de otras entidades que inciden en los PDET

Cada una de las misionales, a través de los supervisores de los proyectos, debe realizar un monitoreo riguroso a la ejecución de estos, a través de una estrategia, con el fin, de controlar la corrupción.

Por último, la rendición de cuentas está enfocada totalmente a la construcción de paz total, en vista que la misionalidad de la Agencia de Renovación del Territorio sus acciones y procesos están articuladas y acentuadas, “en Las transformaciones propuestas en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, junto con el Plan Marco de Implementación, son la mejor garantía de la implementación integral del Acuerdo del Teatro Colón. En lo relacionado con la Reforma Rural Integral, la democratización de la tierra, entendida como el derecho a la tierra de las familias rurales y a la formalización de la propiedad, tiene que estar acompañada del acceso a activos productivos y, en general, al desarrollo social de las zonas respectivas.”²

Así mismo se presentan los resultados de la gestión institucional que se encuentran relacionados en el Plan de Acción Institucional, el avance en la atención, protección y garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos del Desarrollo Sostenible a través de los programas y proyectos que se desarrollan en el ejercicio de sus funciones.

Objetivo General

Informar y explicar a los grupos de interés la gestión realizada en la vigencia, los resultados y avance en la garantía de derechos, por los que la entidad trabaja, enmarcada en los componentes de información, dialogo y Responsabilidad en la cual

² Bases Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026



se fomente la participación de los ciudadanos y se construya una relación de doble vía con actores sociales acerca de la gestión que realiza la Agencia.

Objetivos Específicos

- Caracterizar y segmentar los grupos de interés a participar en la Rendición de Cuentas.
- Definir temas interés de la gestión institucional, que sean de utilidad para los grupos de Valor.
- Publicar la información referente a la Gestión Institucional, para el conocimiento de la ciudadanía.
- Precisar una Estrategia de Comunicaciones transversal al proceso de Rendición de Cuentas.
- Evaluar y efectuar seguimiento a la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Alcance

Considerando la rendición de cuentas como un proceso permanente en la Entidad, la Agencia tiene como reto en la rendición de cuentas año 2022 llegar a la mayor parte de los grupos de interés y ciudadanos de los territorios dónde estamos presentes con los PDET y los Programas de Sustitución, y a través de estos espacios fomentar la importancia y despertar el interés de los ciudadanos para realizar el control social y participar activamente en las actividades de la Entidad

5.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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, la ley, establece que el Servicio al Ciudadano es una prioridad y, por lo tanto, 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, el Proceso de Servicio al Ciudadano de la ART es determinante para facilitar los ejercicios participativos que adelanta la Agencia con la Ciudadanía y contribuir para que el desarrollo rural del país sea una realidad; 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 generó la estrategia RENOVARTE para mejorar la atención al ciudadano.

QUÉ ES RENOVARTE:

Es la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio, publicada en el siguiente enlace:
http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de población en general para que acceda a información actualizada sobre toda la oferta institucional de la ART.



POLÍTICAS RENOVARTE

- Acercar, mejorar y fortalecer la relación de la Agencia con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios (OPAS) brindados por la Agencia de Renovación del Territorio buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Promover, fortalecer y sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y personal de apoyo de la Agencia haciendo uso de los protocolos de atención al ciudadano.
- Aplicar y cumplir los procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión propios del proceso de servicio a la ciudadanía.
- Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD en el sistema dispuesto por la Agencia para este fin.
- Orientar y dirigir a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia.
- Implementar herramientas tecnológicas, estrategias y metodologías que garanticen y mejoren los niveles de atención y calidad en el proceso de servicio a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS RENOVARTE

La Estrategia de servicio a la ciudadanía RENOVARTE tiene como objetivos específicos:

1. Implementar herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación con los usuarios internos y externos de la Agencia de Renovación del Territorio.
2. Garantizar el cumplimiento de la normativa y reglamentos vigentes relacionados con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a una petición.
3. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento de la Agencia de Renovación del Territorio, en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. Estandarizar una metodología ágil y eficiente dentro de la Agencia de Renovación del Territorio para hacer seguimiento a la calidad, nivel de confianza del



ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

5. Establecer y unificar un sistema de información que contenga la relación de derechos de petición, formulación de consultas, las quejas, reclamos, sugerencias, de manera tal que se convierta en herramienta de permanente consulta para las directivas y funcionarios de la Agencia, los órganos de control y vigilancia de la Agencia.

ESTRATEGIA RENOVARTE

- Fortalecer y ampliar los canales de atención presencial, telefónica, correspondencia y virtual. • Distribuir la concentración de ciudadanos en ciertas horas mediante agendamiento. (A futuro)
- Prestar servicios y brindar información homogénea en los Canales de Orientación y Atención **RENOVARTE**.
- Aumentar los niveles de atención y satisfacción.

BENEFICIOS

- Mejora en la gestión de Atención a la Ciudadanía
- Aumento de los niveles de satisfacción.
- Reducción de los trámites presenciales.
- Atención en línea.

PRODUCTOS Y SERVICIOS RENOVARTE.

La Agencia de Renovación del Territorio a través de la Estrategia RENOVARTE, implementará los siguientes productos:

- Chat
- Videollamada (Inclusive con manejo en lenguaje de señas)
- Sistema PQRSD
- Línea 018000, Comutador.
- Contact Center.
- Agendamiento citas • Preguntas frecuentes.
- Convocatorias masivas (IVR automático; Mailing; SMS)
- Ferias Ciudadanas.



En 2022, continuamos estableciendo una relación abierta con el ciudadano en aras de fomentar el buen gobierno en los territorios donde llegamos, otorgando oportunidades no sólo de escucha, sino de empoderamiento ciudadano en doble vía que contribuya a un correcto ejercicio participativo y veedor de las acciones desarrolladas - en y por las comunidades-.

5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información, la Agencia de Renovación del Territorio continuará con las acciones permanentes en su operación para la implementación de esta ley.

La agencia de Renovación del territorio dispone en su página WEB una sección de Transparencia, insumo para la construcción anual del Índice de Transparencia y Acceso a la información (ITA) de la Procuraduría General de la Nación. Cumpliendo así con la ley 1712 de 2014.

La entidad con el liderazgo y orientación de la Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Servicio al ciudadano, oficina de tecnologías de información, subdirección de Gestión de la información y Subdirección de Contratación y gestión administrativa realizó la proyección de actividades relacionadas con transparencia y acceso a la información para el 2023 ,en la matriz del componente de Transparencia y acceso a la información en el siguiente link:

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

5.6 INICIATIVAS ADICIONALES



La integridad pública se refiere a la alineación entre los valores, principios y normas éticos compartidos, para mantener y dar prioridad a los intereses públicos, por encima de los intereses privados, en el sector público. " fuente : basado en OCDE(2017).

La Agencia de Renovación del Territorio siguiendo los lineamientos del Departamento administrativo de función pública (DAFP) adopta dos líneas de trabajo para este Componente.

Código de Integridad:

Es una herramienta de política pública para promover y fortalecer la ética de lo público y los cambios culturales en el servicio público colombiano, la ART adopta e implementa esta herramienta de acuerdo con la normatividad de la Ley 2016 del 2020 y establece las siguientes actividades en el año 2023 para evitar la corrupción.

Armonizar los documentos éticos implementados por la entidad con el Código de Integridad, a través de campañas.

Implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.

Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.

Adelantar ejercicios de socialización de la normatividad y horizonte estratégico de la gestión preventiva de conflictos de interés con la ciudadanía.

Adelantar escenarios de diálogo para profundizar en conceptos, perspectivas y herramientas de promoción de la integridad pública

Conflicto de Intereses: "Un conflicto de interés representa un conflicto entre el deber público y los intereses privados de un empleado, cuando el empleado tiene a título particular intereses que podrían influir indebidamente en la forma correcta e ejercicio de sus funciones y responsabilidades oficiales"

Fuente: OCDE



Para esta línea de Trabajo la ART establece las siguientes actividades en el año 2023:

- Incorporar al Plan anual Institucional la estrategia para la gestión del conflicto de intereses y publicarlo en el sitio web.

Incorporar a la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses.

Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Definir la dependencia para orientar legal o técnicamente a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos, en la declaración de conflictos de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades.

Identificar las áreas con riesgo de posibles conflictos de intereses en los procesos o dependencias.

Implementar acciones de capacitación sobre la identificación y gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.

6 ALINEACION CON LAS BASES PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-2026

En las bases del Plan de Desarrollo (2022-2026), “Colombia Potencia Mundial de la Vida” se enfatiza en cinco transformaciones que componen el Plan son: (a) Ordenamiento del territorio alrededor del agua, (b) Seguridad humana y justicia social, (c) Derecho humano a la alimentación, (d) Internacionalización, economía productiva para la vida y acción climática, y (e) Convergencia regional. Los cambios sustantivos que se proponen involucran múltiples actores y son apuestas ambiciosas. Se ha tratado de escuchar todas las voces y de no excluir a nadie.³

³ Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026



transversalmente La agencia Nacional del Territorio se identifica con el plan en las cinco transformaciones, pero específicamente el Plan Anticorrupción se alinea en la transformación 5. **Convergencia Regional** en el catalizador **Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía.**

a. **Lucha contra la corrupción en las entidades públicas nacionales y territoriales.**

La Agencia de Renovación del Territorio trabaja constantemente en la lucha contra la corrupción a través de:

Formalización de las veedurías en los municipios de cada una de las 16 regiones PDET

Encuentro de asignación de responsabilidades en la ejecución de las obras PDET. Conformación del comité de veeduría y control social. Participación y conocimiento de los proyectos que se realizaran en el territorio.

b. **Entidades públicas territoriales y nacionales fortalecidas.**

La ART como entidad Nacional, garantiza la participación de los actores territoriales en la planeación, implementación, seguimiento, y control social de los PDET, aportando a su sostenibilidad e irreversibilidad desde el trabajo conjunto de las comunidades y gobernantes de los territorios PDET. En este marco, las estrategias y actividades que fomenta la ART con los actores comunitarios en los territorios PDET, buscan incentivar y facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en la implementación, seguimiento, evaluación y sostenibilidad de los PDET a través de talleres en capacidades temáticas y técnicas sobre las veedurías como un mecanismo para ejercer el derecho a la participación y de la misma manera, mejorar la calidad en el ejercicio de control social en cada una de las obras PDET que se ejecuten en cada uno de los municipios.

c. **Calidad, efectividad, transparencia y coherencia de las normas.** Con lineamientos de la Procuraduría de la Republica se mide anualmente el Índice de transparencia y acceso a la información (ITA), lo cual demuestra la actualización permanente de la pagina de Transparencia de la ART comprometida en la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública



d. Gobierno digital para la gente

A través del servicio integrado gov.co la Agencia de renovación del Territorio, publica el Plan de Apertura uso y publicación de Datos Abiertos, Los activos de información de la Agencia, Banco de datos con datos Personales actualizada y servicio de vinculación a Obras por Impuestos por Fiducia.

8 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION

El presente documento contextualiza el estado actual de los componentes atendiendo a las actividades para evitar la corrupción, teniendo en cuenta los informes de seguimiento presentados por la oficina de control interno y otros insumo relevante como el reportes FURAG ; la construcción del Plan Anticorrupción 2023 se realizó de forma participativa, con los diferentes Grupos Internos de trabajo, las matrices e instrucciones para formulación de acciones se realizaron con el apoyo de la Oficina de Planeación de la ART, quien consolidó la información para su estructuración y publicación.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, realiza la verificación de la información para el respectivo seguimiento y el control de las acciones y estrategias contempladas en esta herramienta, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y a través de la Oficina de Comunicaciones publica solicita a la oficina de comunicaciones publica el informe en la página web de la entidad.

La socialización del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se pone a la disposición de la ciudadanía en la página web durante tres (3) días para comentarios y observaciones, antes de la publicación final.

9 MATRIZ COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023

En el siguiente enlace encuentra la publicación de los componentes del plan Anticorrupción año 2023 de la Agencia de Renovación del Territorio.

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/tabla/387/plan-anticorruption-y-deatencion-al-ciudadano>