

ESTRATEGIA RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

RENOVARTE

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

SECRETARÍA GENERAL
G.I.T RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

Bogotá D.C; septiembre de 2023

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Nombre: Nastacia Espinosa Cheviakov Cargo: Gestor GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 28-08-2023	Nombre: Luis Fernando Moreno Urrea Cargo: Coordinador GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 28-08-2023	Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 07 de septiembre de 2023-Acta 04.

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO	3
QUÉ ES RENOVARTE:	5
MODELO NÚCLEOS DE CONFIANZA CIUDADANA	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS RENOVARTE	8
BENEFICIOS	9
PRODUCTOS Y SERVICIOS RENOVARTE	9
MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN A LA ESTRATEGIA	10
GESTIÓN RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO	11
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13

INTRODUCCIÓN

El servicio y la atención al ciudadano tienen un claro fundamento constitucional en los artículos 2, 23 y 74 de la Carta Fundamental, cuando se hace referencia a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad y de facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y, además, cuando se reconocen como derechos fundamentales la posibilidad de formular peticiones ante las autoridades, y de obtener respuesta de su parte, aunado al derecho que tienen las personas de acceder a los documentos públicos. Estos mandatos deben ser cumplidos en virtud de los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.¹

MARCO NORMATIVO

Artículos 2º, 7, 13, 23, 74, 123, 209, 270 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Artículos 4º, 6º, 14, 15, 20 y 43 del Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Artículos 32 y 34 de la Ley 489 de 1998.

Artículos 7º, 8º, 9º, 12, 13, 14, 15, 17, 20 y 21 de 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 se dictan otras disposiciones”.

Artículos 14 y 15 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Artículo 34 DEBERES del Capítulo II de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.

Ley 1618 de 2013 “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.

Ley 1474 del 12 de julio de 2011 Artículo 1 al 12. Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí

¹ Sentencia T-230/20

contempladas.

Ley 2052 de 2020 "por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

Ley 2080 de 2021. "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción".

Ley 2195 de 18 de enero de 2022, Por el cual de adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2623 de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

Decreto 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".

Resolución 1519 de 2020, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"

Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 2160 de 2020, Por la cual se expide la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos y digitales y la guía para vinculación y uso de estos.

Resolución expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones No 1519 de 2020, "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Anexo 2 (Estándares de publicación y divulgación de información), Anexo 3 (Condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital. Anexo 4 (Condiciones Mínimas de publicación de datos abiertos).

Circular No 100-10-2021. Emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro.

Documento CONPES 3785 de 2013, Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Documento CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

QUÉ ES RENOVARTE:

Es la Estrategia de Relación Estado - Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio que brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las solicitudes de la ciudadanía para que acceda a la información actualizada sobre toda la oferta institucional de la Agencia de Renovación del Territorio (ART), enfocándose en el diálogo bidireccional y en la Participación Ciudadana en la Gestión Pública dentro de todos los escenarios de relacionamiento ciudadano-ART, garantizando el enfoque diferencial, étnico y de género.

El Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano depende directamente de la Secretaría General quien ejerce la calidad de líder de las políticas de la Relación Estado Ciudadano², en cumplimiento de lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, asignar a la Secretaría General la competencia funcional para liderar las políticas de la Relación Estado Ciudadano, de conformidad con las normas legales pertinentes, y sin perjuicio de la responsabilidad funcional que les corresponde a las dependencias de la entidad en la implementación de cada política en particular.

Esta estrategia parte de la identificación de las las características, necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad buscando fortalecer la confianza ciudadana y la interacción con los grupos de valor de acuerdo con lo establecido en el modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

De conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, los escenarios de relacionamiento con el ciudadano se enfocan en cuatro ejes esenciales: Relación Ciudadano-Estado Solicitud de Información, Relación Ciudadano-Estado Participación Ciudadana, Relación Ciudadano-Estado Rendición de Cuentas dialogo social y Relación Ciudadano-Estado Racionalización de Trámites.

² Resolución Número 000344 de 2022, (23 de junio) "Por la cual se asigna la función de Liderar las Políticas de la Relación Estado Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio"

Escenarios de
 Relacionamiento:



Servicio al Ciudadano

Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado – Servicio al Ciudadano



Fuente: Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) de Función Pública, 2021

POLÍTICAS RENOVARTE

RENOVARTE integra las siguientes políticas que enmarcan el funcionamiento del Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano³

- *Política de Servicio al Ciudadano* la cual busca: 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 (presencial, telefónico, escrito, virtual) con enfoque territorial, étnico y diferencial.

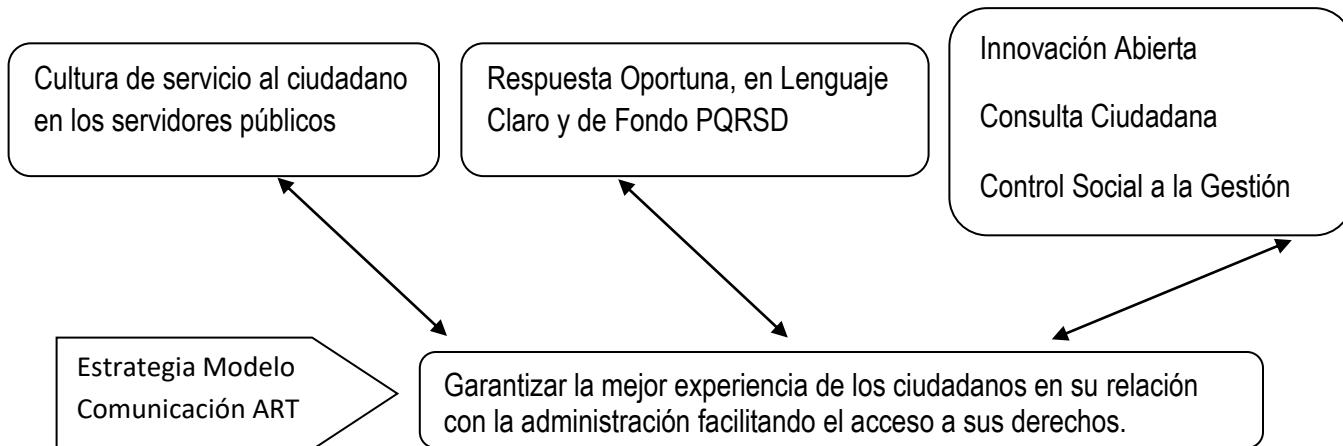
³ Artículo 17. Ofic DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

Lo anterior para garantizar la mejor experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos; para lo cual debe integrar la estrategia de las políticas Relación Estado Ciudadano con la operación y los canales de atención al ciudadano e identificará mejoras y adecuaciones a los canales de atención, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.

- *Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública*, enfocada en el monitoreo al cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana en la gestión Pública de la Entidad, apoyando, orientando y acompañando a las dependencias responsables de las políticas Relación Estado Ciudadano.
- *Política de Racionalización de Trámites de la Entidad*, en la cual se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios brindados por la Agencia de Renovación del Territorio buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía o de las partes interesadas.
- *Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, en la cual se busca garantizar y mejorar los niveles de acceso a la información necesaria para garantizar una atención con calidad en el proceso de relación con el ciudadano.

Las anteriores políticas tendrán los siguientes núcleos de confianza ciudadana:

MODELO NÚCLEOS DE CONFIANZA CIUDADANA



Fuente: elaboración G.I.T Relación Estado Ciudadano ART.2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS RENOVARTE

La Estrategia de Relación Estado Ciudadano RENOVARTE tiene como objetivos específicos:

Garantizar la implementación de las cuatro Políticas de Relacionamiento con el Ciudadano: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Política de Servicio al Ciudadano, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública y la Política de Racionalización de Trámites para lograr el acceso y cumplimiento al derecho fundamental de petición.

Garantizar el cumplimiento de la normativa y reglamentos vigentes relacionados con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta, clara y de fondo respuesta a una petición.

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.

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.

Establecer y unificar un sistema de información que contenga la relación de derechos de petición, formulación de consultas, quejas, reclamos y sugerencias, para que sea una herramienta de permanente consulta para las directivas, funcionarios de la Agencia y órganos de control.

BENEFICIOS

- Mejora en la gestión y confianza en los escenarios de Relacionamiento con Ciudadanía
- Aumento de los niveles de satisfacción.
- Reducción de los trámites.
- 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
- Sistema de gestión de PQRSD
- Línea 018000, Comutador.
- Contact Center.
- Agendamiento citas
- Preguntas frecuentes.
- Convocatorias masivas: IVR automático, por sus siglas en inglés (Interactive Voice Response); Correos masivos (Mailing); Servicio de mensajería corta (SMS)
- Ferias Ciudadanas.
- Procesos de Dialogo social
- Encuestas enfocadas al ciudadano

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN A LA ESTRATEGIA.

- Plan de acción por vigencia
- Informe de gestión trimestral
- Indicadores de gestión.
- Informes Trimestral y anual sobre el nivel de cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana
- Informe sobre Participación Ciudadana en los distintos escenarios de Rendición de Cuentas
- Encuestas
- Mapa de Riesgos
- Planes de Mejora
- Diagnóstico coordinaciones regionales Agencia de Renovación del Territorio (ART)
- Caracterización Grupos de Valor y de Interés, basada en la estadística de PQRSD y/o en la aportada por las áreas y dependencias.
- Diagnósticos
- Autodiagnósticos

GESTIÓN RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO

Para los efectos de la presente Estrategia se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

Participación Ciudadana: Es el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población.

Estado abierto en Colombia: es la forma de relacionamiento entre todos los actores de la institucionalidad pública y la sociedad que equilibra expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas; fortalece el modelo de gobernanza pública, la democracia participativa, la toma de decisiones, la lucha contra la corrupción y construye confianza, mediante el diálogo y la promoción de la transparencia, el acceso a la información pública, la integridad, la legalidad, la participación ciudadana y la innovación.

Peticiones: Son las solicitudes respetuosas presentadas ante las autoridades por motivos de interés general o particular, en la que se persigue el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, el suministro de información, la atención de una consulta y/o la expedición de copias de documentos.

Queja: Manifestación que tiene por objeto poner en conocimiento de la Entidad conductas irregulares de sus funcionarios en el marco del cumplimiento de sus funciones.

Reclamo: Expresión de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Recomendación que formula el ciudadano, dirigida a generar mejora en el cumplimiento de la labor institucional.

Denuncia: Puesta en conocimiento de las conductas de los funcionarios de la Agencia de Renovación del Territorio que hayan incurrido en posible incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos o extralimitación de sus funciones y que comporte presunta responsabilidad disciplinaria, para que se adelante la correspondiente investigación

Felicitación: Agradecimiento y/o reconocimiento de la ciudadanía sobre la atención brindada por la entidad.

Principios. La Relación Estado Ciudadano se regirá por los siguientes principios:

Igualdad: Implica no realizar discriminaciones injustificadas

Moralidad: Consiste en el respeto por parte de los servidores públicos, de los postulados de la honradez, la pulcritud, la rectitud, la buena fe, la primacía del interés general y la honestidad en el ejercicio de sus funciones.

Eficacia: Busca que el proceso cumpla totalmente con los objetivos esperados para la satisfacción plena del requerimiento del usuario.

Eficiencia: Persigue que se obtengan los mayores logros posibles con el máximo y adecuado aprovechamiento de los recursos disponibles para el desarrollo del proceso.

Economía: Se orienta a que la administración no introduzca elementos no previstos en el ordenamiento jurídico para cada actuación administrativa, ateniéndose a los procedimientos estrictamente necesarios, sin exigir requisitos, documentos o trámites adicionales a los señalados en las normas.

Celeridad: Establece que el procedimiento sea ágil, breve y se realice en el menor tiempo posible, cumpliendo con los términos legales.

Imparcialidad: Implica que en la atención de las solicitudes se apliquen los procedimientos y normas de manera objetiva y equitativa.

Publicidad: Hace de conocimiento público las actuaciones, a fin de que sean tenidas como prueba de transparencia de la Agencia de Renovación del Territorio y su gestión, sin perjuicio de las que por expresa disposición legal se encuentren sometidas a reserva.

Valoración de costos ambientales: En las actividades que se desarrollan en el curso del proceso se debe medir el impacto que su ejecución tenga frente al medio ambiente.

POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA⁴

Es el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población.

Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). Desde el Direccionamiento Estratégico y Planeación, se debe incluir de manera explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación ciudadana.

La Agencia de Renovación del Territorio debe garantizar las siguientes condiciones institucionales:

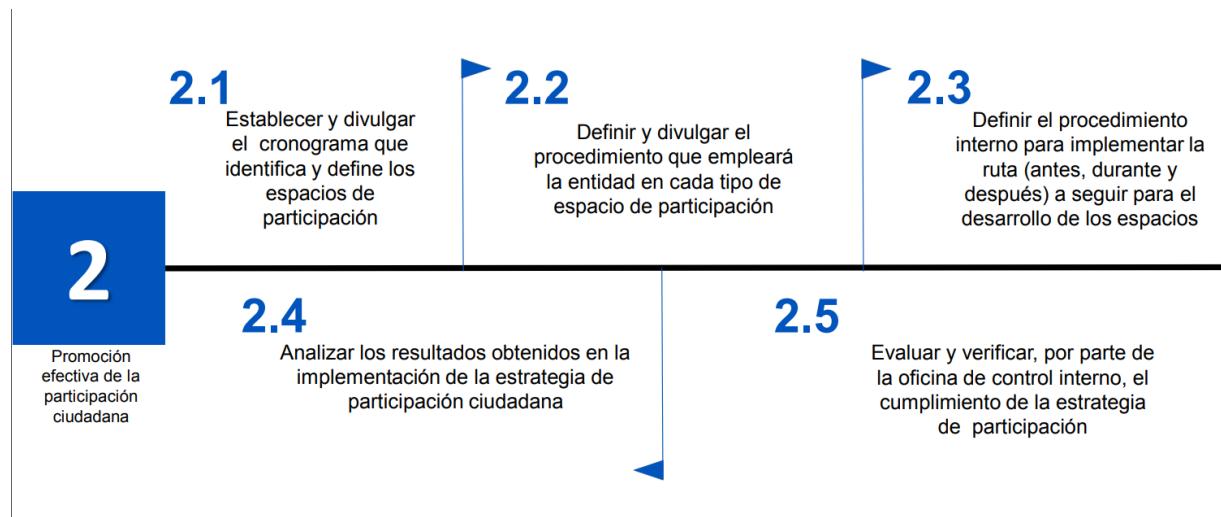
Etapa Inicial



El G.I.T Relación Estado Ciudadano seguirá los lineamientos de la Secretaría General y convocará a la áreas para la consolidación del Plan de Participación Ciudadana de la respectiva Vigencia; en donde se realizará el respectivo monitoreo y apoyo que requieran las áreas que ejecutan las acciones específicas en torno a la participación ciudadana en la entidad.

Igualmente, es necesario garantizar los efectivos canales de promoción de la Participación Ciudadana en la entidad en las siguientes actividades:

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/2291525/Presentacion-politica-de-participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf>. Fecha de consulta 12/07/2023



POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES⁵

Una de las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la Política Pública de Racionalización de Trámites, la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de una actividad comercial o económica de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de participación ciudadana en la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben mejorar y qué mejoras deben implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la política de transparencia y acceso a la información en la medida que se mantiene actualizada la información de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y con la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

Una racionalización o simplificación de un trámite implica:

- Disminución de costos.
- Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.
- Disminución de tiempos de ejecución del trámite.

⁵ <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/racionalizacion-de-tramites>

- Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.
- Involucrar a los usuarios en la formulación de la estrategia de racionalización, implemente espacios de diálogo para priorizar trámites e identificar las mejores acciones de simplificación

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA⁶

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la “Información y Comunicación” una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades; en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas; sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/transparencia2018>

El Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano en conjunto con la Oficina de Comunicaciones de la entidad deben garantizar:

Transparencia activa: relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Transparencia pasiva: relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

Instrumentos de gestión de la información: relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.

Criterio diferencial de accesibilidad: relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medio.

Monitoreo al acceso a la información: relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.