

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

### GIT Relación Estado Ciudadano

Tabla 1. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información	Racionalización de trámites
PAI	Nivel de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés frente a los servicios prestados por la ART	Nivel de Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana 2024	Socializaciones entorno a las políticas lideradas por el GIT relación estado Ciudadano.	Seguimientos a los Trámites y OPAS registrados en el SUIT
PAI	Socializaciones entorno a las políticas lideradas por el GIT relación estado Ciudadano.	Socializaciones entorno a las políticas lideradas por el GIT relación estado Ciudadano.		Socializaciones entorno a las políticas lideradas por el GIT relación estado Ciudadano.
Plan de Participación Ciudadana		Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos (laboratorios de simplicidad).		
Plan de Participación Ciudadana		Mejoramiento Guía de Participación Ciudadana de la entidad		
Plan de Participación Ciudadana		Brindar Información a la ciudadanía en temas relacionados con participación ciudadana, previa consulta con las áreas/dependencias de la Entidad.		
Plan de Participación Ciudadana		Aplicar encuestas de percepción sobre los contenidos institucionales que permitan identificar qué tan claros, concretos y comprensibles fueron los mensajes para realizar las acciones de simplificación necesarias.		
Plan de Participación Ciudadana		Publicar información en el menú Participa del portal web de la entidad que fomente la participación de la ciudadanía		
PTEP	Seguimiento a la implementación de la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano a través del reporte de los indicadores del	Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes de la página web.	Evaluar y actualizar el Portafolio de Servicios de la ART, con base en sugerencias efectuadas por la ciudadanía,	Revisar misión, funciones, productos institucionales y procedimientos para la identificación de trámites y/o procedimientos administrativos de la ART.

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información	Racionalización de trámites
	proceso de Servicio al Ciudadano.		evaluaciones y caracterización de grupos de interés	
PTEP	Diagnosticar el estado de los canales de atención al ciudadano de primer contacto y elaborar un plan de trabajo para su fortalecimiento.	Desarrollar jornadas de rendición de cuentas sobre la ejecución de proyectos estratégicos en los territorios.	Tramitar las solicitudes de información allegadas a la ART	Si de la revisión anterior resultan trámites y/o procedimientos administrativos, generar la información pertinente para su registro en el SUI.
PTEP	Disponer de un enlace de centro de relevo en la página web.	Desarrollar mesas de diálogo de retroalimentación de la gestión.	Estructurar y ordenar la información almacenada en las bases de datos institucionales sobre los grupos de valor (Big data)	A partir de la caracterización de grupos de valor, de evaluación de trámites utilizados con mayor frecuencia en la entidad y de contenido de PQRS, priorizar el trámite objeto de racionalización, si aplica.
PTEP	Monitorear el cumplimiento de los criterios de la NTC 6047 de 2013.	Realizar evaluación y retroalimentación de las jornadas de rendición de cuentas, incluida la audiencia pública, con recomendaciones para la mejora.	Establecer procedimiento para atender peticiones en idiomas distinto al castellano	Con la dependencia responsable del trámite, adelantar el proceso de racionalización del trámite.
PTEP	Documentar y aplicar encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Contestar a los ciudadanos que realizaron propuestas, observaciones o sugerencias en desarrollo de los espacios de rendición de cuentas.	Disponer de una extensión en la línea telefónica de atención de la ART para la atención de denuncias de actos de corrupción.	
PTEP	Tomar acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Fortalecer el diseño e implementación de las secciones del menú Participa en la página web de la Entidad.	Disponer permanentemente de un canal de fácil acceso y diligenciamiento por parte de los ciudadanos, en la página web institucional, para la recepción de denuncias, quejas y reclamos.	
PTEP	Actualizar la Estrategia de Relación Estado Ciudadano.	Realizar capacitación sobre participación ciudadana y control social.	Disponer de un espacio en la página web, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.	

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información	Racionalización de trámites
PTEP	Actualizar y socializar Protocolo de Servicio al Ciudadano.	Realizar pedagogías institucionales para la promoción de mecanismos de participación ciudadana y competencias institucionales en territorios con comunidades vulnerables (grupos étnicos y comunidad del área rural).		
PTEP	Campañas de sensibilización para la gestión oportuna y de calidad de PQRSDF y solicitud de acceso a la información pública.	Definir el alcance del enfoque étnico, territorial y diferencial en la participación ciudadana de la ART.		
PTEP	Medir el nivel de satisfacción de las PQRSDF, realizar un informe y publicarlo en la página web de la ART.	Generar y/o fortalecer acciones de coordinación interinstitucional con entidades públicas y/o privadas a nivel territorial y nacional, que aporten a la promoción de la participación ciudadana.		
PTEP	Documentar los criterios de lenguaje claro, lenguaje institucional definido, enfoque diferencial y características sociolingüísticas.	Realizar consultas públicas a grupos de interés y divulgar sus resultados a través de la página web.		
PTEP	Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos (laboratorios de simplicidad).	Adelantar ejercicios de colaboración e innovación y divulgar sus resultados a los grupos de interés.		
PTEP		Realizar un boletín con sistematización de experiencias exitosas frente a las acciones adelantadas, para fortalecer y promover mecanismos de participación ciudadana, con su respectiva divulgación.		

*Dirección de Programación y Gestión para la Implementación (DPGI)*

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Tabla 2. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PAI	# Organizaciones comunitarias participantes en el plan de fortalecimiento de capacidades	# de Iniciativas PATR con ruta de implementación activada	
PAI		# de Iniciativas estratégicas PATR con ruta de implementación activada	
PAI		# de Iniciativas propias étnicas con ruta de implementación activada	
PAI		# de proyectos de los PATR con enfoque de género o étnico implementados	
PAI		Recursos de OCAD PAZ aprobados para proyectos en municipios PDET (millones)	
PAI		# de espacios de socialización, diálogo y concertación entre comunidades e institucionalidad realizados con el apoyo de la ART	
PAI		# de proyectos integradores estructurados	
PAI		# de proyectos PDET implementados	
PAI		PATR Revisados y actualizados	
PAI		% de implementación del Plan de fortalecimiento para el control social en implementación	
PAI		# Organizaciones comunitarias de base, con un incremento de al menos, entre 10% y el 20% de capacidades de acuerdo con el índice de competencias organizacionales en el marco de los proyectos Integradores y otros.	
Plan de Participación Ciudadana		Publicar un boletín que presente las experiencias en relación con: - Actualización PATR que consolide el paso a paso de su construcción y ejecución - Componente de participación del Plan de Fortalecimiento de Capacidades Comunitarias	

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PTEP		Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes de la página web.	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
PTEP		Desarrollar mesas de diálogo de retroalimentación de la gestión.	
PTEP		Contestar a los ciudadanos que realizaron propuestas, observaciones o sugerencias en desarrollo de los espacios de rendición de cuentas.	

### Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos (DEEP)

Tabla 3. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PAI		# de proyectos de los PATR con enfoque de género o étnico implementados	
PAI		# de espacios de socialización, diálogo y concertación entre comunidades e institucionalidad realizados con el apoyo de la ART	
PAI		# de proyectos integradores estructurados	
PAI		# de proyectos PDET implementados	
PAI		PATR Revisados y actualizados	
PAI		% de implementación del Plan de fortalecimiento para el control social en implementación	

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PAI		# Organizaciones comunitarias de base, con un incremento de al menos, entre 10% y el 20% de capacidades de acuerdo con el índice de competencias organizacionales en el marco de los proyectos Integradores y otros.	
Plan de Participación Ciudadana		Conformar y desarrollar Comités de Acompañamiento Comunitario, en el marco de la ejecución de los proyectos que desarrolla la ART.	
Plan de Participación Ciudadana		Promover la ejecución participativa de los proyectos que desarrolla la ART por parte de organizaciones comunitarias que se encuentran en los territorios PDET.	
PTEP		Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes de la página web.	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
PTEP		Desarrollar mesas de diálogo de retroalimentación de la gestión.	
PTEP		Contestar a los ciudadanos que realizaron propuestas, observaciones o sugerencias en desarrollo de los espacios de rendición de cuentas.	

*Dirección de Información y Prospectiva (DIPRO)*

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Tabla 4. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PAI		# de espacios de socialización, diálogo y concertación entre comunidades e institucionalidad realizados con el apoyo de la ART	Número de informes de seguimiento subregionales publicados
PAI		# de proyectos integradores estructurados	
PAI		# de proyectos PDET implementados	
PAI		PATR Revisados y actualizados	
PAI		% de implementación del Plan de fortalecimiento para el control social en implementación	
PAI		# Organizaciones comunitarias de base, con un incremento de al menos, entre 10% y el 20% de capacidades de acuerdo con el índice de competencias organizacionales en el marco de los proyectos Integradores y otros.	
PTEP		Mantener actualizado el módulo de preguntas frecuentes de la página web.	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
PTEP		Desarrollar mesas de diálogo de retroalimentación de la gestión.	Elaborar lineamientos y requisitos para asegurar que la información estadística y la documentación de procesos, registros administrativos e indicadores está actualizada, disponible y asequible para el diálogo entre el Estado, los ciudadanos y demás partes interesadas
PTEP		Contestar a los ciudadanos que realizaron propuestas, observaciones o sugerencias en desarrollo de los espacios de rendición de cuentas.	

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

### Oficina de Planeación

Tabla 5. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
Plan de Participación Ciudadana		Publicar en la página web de la entidad, antes de su aprobación los siguientes documentos: 1. Plan de Acción Institucional 2024, 2. Mapa de Riesgos de corrupción 2024	
PTEP		Elaborar y publicar en página web informes sobre avance de ejecución del Plan Estratégico y Plan de Acción Institucional.	Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
PTEP		Elaborar y publicar Informe de gestión anual 2023.	Construcción o actualización de la política de administración de riesgos, que contenga las últimas disposiciones normativas en la materia.
PTEP		Realizar seguimiento a compromisos y acciones de mejora resultantes de la evaluación de las jornadas de rendición de cuentas.	Hacer seguimiento trimestral al cumplimiento del cronograma definido para los ajustes en la matriz.
PTEP			Someter a consulta pública el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado para la vigencia 2024.
PTEP			Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción (segunda línea de defensa).
PTEP			Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción por procesos, para la vigencia 2024, conforme con la Política para la Administración del Riesgo de la ART.

### Oficina de Tecnologías de la Información



## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Tabla 6. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Transparencia y acceso a la información
PAI	% de Actividades realizadas según Plan Seguridad y Privacidad de la Información
PAI	% de Actividades realizadas del plan de tratamiento de riesgos.
PAI	# Sellos de excelencia Otorgados por Gobierno Digital
PTEP	Diseñar e implementar el Plan de Apertura, mejora y uso de Datos Abiertos
PTEP	Publicar los activos de información de la Agencia en el portal de datos.gov.co.
PTEP	Actualizar la base de datos personales en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio
PTEP	Documentar protocolos que mencionen cómo se garantiza la disponibilidad de la información producida por la entidad con criterios de inmediatez, integridad, confiabilidad, veracidad y seguridad

### Oficina Jurídica

Tabla 7. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
---------------------------	--	---

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Plan de Participación Ciudadana	Publicar proyectos de Actos Administrativos de carácter general para comentarios de la ciudadanía	
PTEP		Incorporar en el plan estratégico de talento humano y/o en el plan de acción de la dependencia, la estrategia del conflicto de intereses.

### Oficina de Comunicaciones

Tabla 8. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
Plan de Participación Ciudadana		Aplicar encuestas de percepción sobre los contenidos institucionales que permitan identificar que tan claros, concretos y comprensibles fueron los mensajes para realizar las acciones de simplificación necesarias.	
Plan de Participación Ciudadana		Publicar información en el menú Participa del portal web de la entidad que fomente la participación de la ciudadanía	
Plan de Participación Ciudadana		Publicar proyectos de Actos Administrativos de carácter general para comentarios de la ciudadanía, para contar con sus observaciones Publicación en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública del sitio Web de la ART	
PTEP	Disponer de un enlace de centro de relevo en la página web.	Diseñar la estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas, incluida la divulgación, realización (transmisión por canales dispuestos por la entidad) y evaluación de la audiencia pública	Generar accesibilidad a los contenidos de la página web de la ART a personas con discapacidad visual.

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Participación ciudadana y Rendición de Cuentas	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Realizar campañas de sensibilización para la gestión oportuna y de calidad de PQRSDF y solicitud de acceso a la información pública.	Elaborar y difundir boletines de prensa sobre la gestión institucional realizada por las diferentes áreas de la Entidad	Disponer permanentemente de un canal de fácil acceso y diligenciamiento por parte de los ciudadanos, en la página web institucional, para la recepción de denuncias, quejas y reclamos.
PTEP	Diagnosticar el nivel de accesibilidad A y AA en el portal web de la entidad.	Realizar entrevistas o giras de medios para mostrar resultados de los temas misionales que viene trabajando la entidad	Disponer de un espacio en la página web, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.
PTEP	Realizar actividades que permitan fortalecer la accesibilidad nivel A y AA en el portal web de la entidad.		Divulgar en los canales dispuestos, la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA) y el canal de denuncias de la ART.

### GIT Talento Humano

Tabla 9. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Capacitar a los servidores en protocolo de atención, PQRSDF, Lenguaje Claro.	Desarrollar capacitaciones 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.
PTEP	Gestionar con entidades del orden nacional, el proceso de capacitación para atención de personas con discapacidad auditiva o visual.	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses que han surtido trámite
PTEP	Actualizar el módulo de servicio al ciudadano, para fortalecer competencias de los servidores públicos.	Socializar a grupos de valor la normatividad de la gestión preventiva de conflictos de interés.

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Realizar reconocimiento a las áreas con mayor compromiso en el trámite de PQRSDF, de acuerdo con indicadores cualitativos y la encuesta de satisfacción de los usuarios.	Diseñar estrategia de comunicación (por diferentes medios) y sensibilización sobre valores y Código de Integridad.
PTEP	Divulgar la política de Protección de Datos Personales.	Divulgar y sensibilizar a los servidores públicos sobre los valores institucionales.
PTEP	Caracterizar usuarios y grupos de valor incluídas sus necesidades, expectativas, intereses y preferencias de conformidad con la información que arroje la base PQRSDF.	Realizar capacitación sobre integridad, transparencia y lucha contra la corrupción.
PTEP	Aplicar encuestas de percepción y de satisfacción, según formatos implementados por la entidad, elaborar informe con recomendaciones para la mejora.	
PTEP	Realizar seguimiento, publicar informe de PQRSDF y solicitudes de información, y socializarlo en la Entidad para identificar oportunidades de mejora.	

### GIT Servicios Administrativos

Tabla 10. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Servicio al ciudadano	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Monitorear el cumplimiento de los criterios de la NTC 6047 de 2013 (criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención).	Publicar los activos de información de la Agencia en el portal de datos.gov.co.
PTEP		Disponer de una extensión en la línea telefónica de atención de la ART para la atención de denuncias de actos de corrupción.

## ANEXO – LINEAMIENTOS POLÍTICA DE RELACIÓN ESTADO CIUDADANO ART

### GIT Contratación

Tabla 11. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Incorporar en los pliegos de condiciones o invitaciones públicas y sus anexos la declaratoria de los oferentes sobre no estar incurso en actividades de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción.
PTEP	Realizar la publicación de contratos y convenios según la normatividad aplicable, en las plataformas públicas existentes (SECOP I, II)

### GIT Control Interno

Tabla 12. Actividades y/o indicadores del área por plan y política de Relación Estado Ciudadano

Instrumento de planeación	Transparencia y acceso a la información
PTEP	Publicar el seguimiento y la evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2024.
PTEP	Realizar seguimiento a la atención de las PQRSDF recibidas a través de los canales dispuestos por la Entidad.