

# ESTRATEGIA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RELACIÓN ESTADO-CIUDADANO EN LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO 2025

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

**Bogotá D.C., julio de 2025**

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p><b>Nombre:</b> Hernan Dario Cortes Ch <b>Cargo:</b> Gestor T1 Grado 09 GIT de Relación Estado Ciudadano <b>Fecha:</b> 25/04/2025</p>	<p><b>Nombre:</b> Marisol Rojas Sanabria <b>Cargo:</b> Coordinadora GIT de Relación Estado Ciudadano <b>Fecha:</b> 01/07/2025</p> <p><b>Nombre:</b> Adriana del Carmen Oviedo Lozada Secretaria General <b>Fecha:</b> 21/07/2025</p>	<p><b>Nombre:</b> Comité Institucional de Gestión y Desempeño <b>Cargo:</b> Sesión 03 <b>Fecha:</b> 23/07/2025</p>

## TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO .....	2
INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVOS .....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos: .....	5
OBJETO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO (ART) .....	5
MISIÓN DE LA ART .....	5
POLÍTICAS DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA .....	6
SERVICIO AL CIUDADANO .....	6
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	9
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA .....	11
PARTICIPACIÓN CIUDADANA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL ....	14
DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	19
DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	19
RESPONSABILIDADES.....	19
Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD).....	20
Comité Institucional de Control Interno.....	20
GIT Relación Estado Ciudadano - Secretaría General .....	20
Oficina de Planeación .....	20
Líderes de proceso.....	21
Grupo base Participación Ciudadana .....	21
Grupo base para la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública.....	22
GIT Talento Humano y GIT Contratación - Secretaría General .....	22
GIT Control Interno.....	22

## INTRODUCCIÓN

El propósito fundamental de la política de servicio al ciudadano es asegurar que los ciudadanos tengan acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Desde esta óptica, 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 este propósito se pretende articular e integrar las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, buscando ofrecer una atención oportuna, eficiente equitativa y con calidad, respondiendo las necesidades de la ciudadanía y grupos de valor.

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 instituciones del estado.

En relación con esta articulación, se ha identificado que, las Entidades Públicas se relacionan con la ciudadanía y grupos de valor 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, y en cumplimiento a la normativa vigente, así como con los deberes y funciones que le corresponden como entidad pública, la Agencia de renovación del Territorio - ART estableció a través del documento de lineamientos denominado Política de Relación Estado – Ciudadano, su compromiso con el fin garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de la ciudadanía a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad, con un compromiso de cumplimiento por parte de todos sus funcionarios y contratistas.

De igual forma, como parte fundamental de la estrategia, se establece la promoción el uso de un lenguaje sencillo, en las respuestas a las 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 emplear adecuadamente los recursos tecnológicos disponibles para este propósito.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Desarrollar e implementar esta estrategia de relacionamiento con la ciudadanía, articular los planes, acciones e iniciativas para la implementación de las políticas de Relación Estado - en la ART.

### Objetivos Específicos:

- Fomentar la cultura de servicio al interior de la ART
- Fortalecer los diferentes componentes servicio al ciudadano, la participación ciudadana, la transparencia y el acceso a la información y la racionalización de trámites.
- Generar la articulación necesaria entre el proceso de relacionamiento con la ciudadanía y los diferentes procesos, grupos y comités con injerencia en la política de relacionamiento con la ciudadanía

## 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”.

## MISIÓN DE LA ART

Articular y coordinar la intervención integral de los sectores público, privado, comunitario, académico y la cooperación internacional para la transformación de los territorios PDET<sup>1</sup>, PNIS<sup>2</sup> 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.

<sup>1</sup> Programa de Desarrollo con Enfoque Territorial.

<sup>2</sup> Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito.

# 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
Formulario virtual para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones (PQRSDF)	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 PQRSDF, 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 y Oficina de Comunicaciones

### 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 horario ininterrumpido de atención, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



SI-2000513 C07-SI-2000510

- PBX: (57) 601 4221030

Línea de atención nacional gratuita dispone de horario ininterrumpido de atención, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- PBX: (57) 01-8000-120760

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

- Facebook: <https://www.facebook.com/RenovacionCoOficial>
- X: <https://x.com/RenovacionCo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/@RenovacionTerritorio>
- Instagram: <https://www.instagram.com/renovacion.territorio/>
- Tiktok: <https://www.tiktok.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”. <https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/itemtransparencia/182/informacion-de-la-entidad>

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](mailto:enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co).

## Actividades para implementar en la vigencia 2025

Actividad	Responsable	Fecha	
		Inicio	Fin
Seguimiento a la implementación de la Política Sectorial de Servicio al Ciudadano a través del reporte de los indicadores del proceso de Servicio al Ciudadano.	GIT de Relación Estado Ciudadano	1/10/2025	31/10/2025
Documentar y aplicar encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	31/07/2025
Tomar acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/08/2025	30/12/2025
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.	GIT de Relación Estado Ciudadano	1/03/2025	30/11/2025
Caracterizar usuarios y grupos de valor incluidas sus necesidades, expectativas, intereses y preferencias de conformidad con la información que arroje la base PQRSD.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	31/08//2025
Elaborar, aprobar y publicar la estrategia de relacionamiento con el ciudadano 2025, publicarla en la intranet, para comentarios de servidores y contratistas ART, y en la página web de la Entidad para comentarios de la ciudadanía.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/04/2025	31/08//2025
Difundir la Estrategia de Relación Estado Ciudadano.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/06/2025	31/12/2025
Socializar Protocolo de Servicio al Ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	30/12/2025

Realizar campañas de sensibilización para la gestión oportuna y de calidad de PQRSDF y solicitud de acceso a la información pública.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	31/12/2025
Realizar seguimiento, publicar informe de PQRSDF y solicitudes de información, y socializarlo en la Entidad para identificar oportunidades de mejora.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	31/10/2025
Medir el nivel de satisfacción de las PQRSDF, realizar un informe y publicarlo en la página web de la ART.	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/02/2025	31/10/2025
Socializar la guía de lenguaje claro para garantizar su aplicación por parte de los colaboradores de la ART	GIT de Relación Estado Ciudadano	01/04/2025	31/12/2025

## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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).

### Los trámites de la ART

Actualmente, la ART cuenta con tres trámites inscritos ante el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

### Certificación de Concordancia a Proyectos OCAD-PAZ

Cuyo propósito es la emisión del certificado de concordancia, de los proyectos que se presentan a la fuente de asignación para la paz, de acuerdo con las iniciativas de los Planes de acción para la transformación Regional (PATR).

Disponible en [www.gov.co](https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T86544) página oficial donde se encuentran los trámites, servicios e información del Estado colombiano. <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T86544>

## OBRAS POR IMPUESTOS

### Aprobación de suscripción del convenio con contribuyentes y las entidades nacionales competentes (opción convenio)

El cual Establece el procedimiento a través del cual los contribuyentes del impuesto de renta y complementarios manifiestan su interés de vincularse al mecanismo de obras por impuestos de que trata el artículo 800-1 del Estatuto Tributario adicionado por el artículo 79 de la ley 2010 de 2019, mediante la suscripción de convenios cuyo objeto será la ejecución de proyectos de inversión que se desarrolle en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado - ZOMAC, los municipios en los que se implementan los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial – PDET y los departamentos amazónicos con población inferior a 85.000 habitantes con corte a 31 de diciembre de 2022.

Disponible en [www.gov.co](http://www.gov.co) página oficial donde se encuentran los trámites, servicios e información del Estado colombiano. <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T76569>

### Aprobación vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado - ZOMAC. (opción fiducia).

Cuyo propósito es el de obtener la aprobación de vinculación del impuesto de renta, para los proyectos que se desarrolle en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado - ZOMAC.

Disponible en [www.gov.co](http://www.gov.co) página oficial donde se encuentran los trámites, servicios e información del Estado colombiano. <https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T62011>

### 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 del asesor de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano (DPTSC) del DAFFP.

### Actividades para implementar en la vigencia 2025

Actividad	Responsable	Fecha	
		Inicio	Fin
Revisar la información de los procesos misionales, relacionada con los productos y servicios (Portafolio de servicios) y los resultantes de la ejecución de las actividades desarrolladas en	GIT Relación Estado Ciudadano	3/02/2025	31/07/2025

Actividad	Responsable	Fecha	
		Inicio	Fin
el marco de sus funciones, dirigidas a la ciudadanía y los grupos de interés.	Dependencias Misionales		
Realizar las actividades necesarias para la implementación de las racionalización normativa, administrativa y tecnológicas además de las necesarias para la publicación de nuevos trámites, Opas y/o solicitudes de información, si aplica.	GIT Relación Estado Ciudadano	1/08/2025	30/09/2025
	Dependencias Misionales		
Realizar el registro y/o actualización de los trámites y OPAS en el SUIT, para que estén disponibles para la ciudadanía y los grupos de interés si aplica.	GIT Relación Estado Ciudadano	1/10/2025	30/11/2025
Difundir con un lenguaje claro y de forma permanente a los ciudadanos y/o grupos de interés, además de manera interna información sobre la oferta institucional de trámites y OPAS de la Agencia.	GIT Relación Estado Ciudadano	3/02/2025	28/11/2025
	Dependencias Misionales		
Realizar la encuesta de satisfacción de los trámites consignados en la plataforma SUIT	GIT Relación Estado Ciudadano	1/08/2025	28/11/2025
Registrar los datos de operación de los trámites que registrados el SUIT, mensualmente	Dependencias Misionales	3/02/2025	31/12/2025
	GIT Relación Estado Ciudadano		
	Dependencias Misionales		

## TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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
Consolidación del índice de información clasificada y reservada	Gestión Servicios Administrativos Oficina de Tecnologías de la Información
Consolidación del esquema de publicación de información	Oficina de Comunicaciones Oficina de Tecnologías de la Información
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 la 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).

### Actividades para implementar en la vigencia 2025

Dentro del componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incluido en el Anexo 1 del Programa de Transparencia y Ética Pública Transitorio 2025, se han definido una serie de actividades fundamentales orientadas a garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de transparencia y acceso a la información pública. Este marco normativo está constituido principalmente por la Ley 1712 de 2014, la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías

de la Información y las Comunicaciones (MINTIC), así como por los Lineamientos para la publicación de información en el Menú Participa, relativos a la participación ciudadana en la gestión pública, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

En este contexto, el componente busca fortalecer la cultura organizacional de transparencia y acceso a la información, promoviendo la rendición de cuentas y la participación de la ciudadanía en los procesos de gestión pública. Para ello, se han planificado diversas actividades que se ejecutarán a lo largo de la vigencia 2025, todas ellas alineadas con los principios de publicidad, responsabilidad, eficiencia y participación ciudadana.

para esta vigencia se establecieron las siguientes actividades

Actividad	Responsable	Fecha	
		inicio	Fin
Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Oficina de Planeación	1/02/2025	27/12/2025
Diseñar e implementar el Plan de Apertura, mejora y uso de Datos Abiertos	Oficina de Tecnologías de la Información	1/02/2025	31/12/2025
Publicar los activos de información de la Agencia en el portal de datos.gov.co.	Secretaría General - GIT Servicios Administrativos Oficina de Tecnologías de la Información	1/02/2025	31/03/2025
Actualizar la base de datos personales en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) de la Superintendencia de Industria y Comercio	Secretaría General (Oficial de Protección de Datos Personales) Oficina de Tecnologías de la Información	1/02/2025	31/03/2025
Realizar la publicación de contratos y convenios según la normatividad aplicable, en las plataformas públicas existentes (Secop I, II)	Secretaría General - GIT Contratación	1/02/2025	31/12/2025
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	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano, con la participación de dependencias misionales	1/02/2025	30/08/2025

Actividad	Responsable	Fecha	
		inicio	Fin
Tramitar las solicitudes de información allegadas a la ART	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano	1/02/2025	31/12/2025
Actualizar mensualmente la información disponible relacionada con la implementación de los PDET en el visor de iniciativas de la central PDET	Dirección de Información y Prospectiva	1/02/2025	31/12/2025
Estructurar y ordenar la información almacenada en las bases de datos de PQRSD, con el fin de que esa información genere valor y pueda aportar a la generación de nuevas visiones y perspectivas que apoyen la innovación de la oferta institucional	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano	1/02/2025	30/08/2025
Diagnosticar el nivel de accesibilidad A y AA en el portal web de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	1/07/2025	30/09/2025
Realizar actividades que permitan fortalecer la accesibilidad nivel A y AA en el portal web de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	1/01/2025	30/12/2025
Establecer y aprobar un procedimiento para atender peticiones en idiomas distinto al castellano	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano	1/02/2025	31/12/2025

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y CONTROL SOCIAL

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.
Mantener actualizado el 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.
Generar un cronograma institucional para la publicación de la información	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 estable 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
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
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 2025

Con el propósito de continuar promoviendo y fortaleciendo el proceso participativo de la ART, se elaboró La Estrategia de Rendición de Cuentas 2025, 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 2025

Este plan integra las actividades que la ART llevará a cabo en cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, promoviendo la participación ciudadana en cada etapa del ciclo de la gestión pública. La consolidación de este plan estuvo a cargo del Grupo Interno de Trabajo (GIT) Relación Estado-Ciudadano y cuenta con la aprobación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, según consta en el acta No. 01 del 21 de enero de 2025.

Las actividades establecidas en el Plan de Participación Ciudadana que se implementarán durante la vigencia 2025 fueron definidas durante los meses de noviembre y diciembre 2024, a través de un proceso participativo que involucró a las áreas misionales, estratégicas y de apoyo. Además, el plan fue sometido a consulta interna y a consulta ciudadana, permitiendo la recepción de observaciones y sugerencias tanto de los equipos internos como de la ciudadanía.

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/tabla/2767/plan-de-participacion-ciudadana>

### Actividades para implementar en la vigencia 2025

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

Actividad	Responsable	Fecha	
		inicio	Fin
Conformar y desarrollar Comités de Acompañamiento Comunitario y Comités de Control Social y Seguimiento, en el marco de la ejecución de los proyectos que desarrolla la ART.	Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos	1/01/2025	31/12/2025
Promover la ejecución participativa de los proyectos que desarrolla la ART por parte de organizaciones comunitarias que se encuentran en los territorios PDET	Dirección de Estructuración y Ejecución de Proyectos	1/01/2025	31/12/2025
Publicar en la página web de la ART para consulta ciudadana los siguientes documentos: 1. Plan de Acción Institucional 2025 2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2025 3. Programa de Transparencia y Ética Pública	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano - Oficina de Planeación	2/01/2025	31/12/2025
Publicar proyectos de Actos Administrativos de carácter general para comentarios de la ciudadanía	Oficina Jurídica Comunicaciones	2/01/2025	31/01/2025



SI-2000513



CST-SI-2000510



Actividad	Responsable	Fecha	
		inicio	Fin
Realizar y aplicar 1 encuesta trimestral para entender las necesidades de la ciudadanía enfocado en la información que brinda la entidad en primer nivel en la página web.	Secretaría General - GIT Relación Estado Ciudadano Oficina de Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
Promover la participación de la ciudadanía y los grupos de interés con el fin de obtener aportes e ideas acerca de los contenidos y secciones del nuevo portal web de la entidad.	Oficina de Comunicaciones	2/01/2025	31/12/2025
Fomentar la participación ciudadana a través de la publicación activa de información en el calendario de actividades y en el menú Participa del portal web de la entidad	Oficina de Comunicaciones G.I.T Relación Estado Ciudadano Áreas Misionales	2/01/2025	31/12/2025
Realizar la instancia de participación Consejo Asesor Territorial	Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos	2/01/2025	30/12/2025
Realizar la instancia de participación Comisiones Municipales de Planeación Participativa	Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos	2/01/2025	30/12/2025
Realizar la Instancia de participación Consejo Municipal de Evaluación y Seguimiento	Dirección de Sustitución de Cultivos Ilícitos	2/01/2025	30/12/2025
Desarrollar ejercicios de participación en el que las comunidades con enfoque diferencial y demás actores participen activamente en la elaboración, seguimiento y evaluación Mecanismo Especial de Consulta (MEC)	Dirección de Programación y Gestión para la Implementación	2/01/2025	30/12/2025
Promover la participación ciudadana en el marco de los momentos 2 y 3 de la actualización de los PATR, contribuyendo a su formulación	Dirección de Programación y Gestión para la Implementación	2/01/2025	30/12/2025
Documentar los lineamientos institucionales de la Participación Ciudadana en la gestión pública, enfocada en el apartado de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad.	GIT Relación Estado Ciudadano áreas misionales	2/01/2025	30/12/2025
Aplicar encuestas de percepción sobre los trámites y servicios que presta la entidad que permitan identificar que tan efectivos, eficientes, claros, concretos y comprensibles fueron para realizar las acciones de simplificación necesarias.	GIT Relación Estado Ciudadano	2/01/2025	30/12/2025

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Lineamientos política de relación estado – ciudadano
- Estrategia rendición de cuentas 2025
- Plan de participación ciudadana 2025
- 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, DAFFP.
- ✓ 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, DAFFP.
- ✓ Lineamientos para la realización de presupuesto participativo, MinTIC.
- ✓ Guía para realizar consulta pública en el proceso de producción normativa, DAFFP-DNP-MinTIC.
- ✓ Ruta de codiseño con participación ciudadana, DAFFP.
- ✓ Guía para la innovación abierta, MinTIC.
- ✓ Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas en el marco del COVID-19, DAFFP.
- ✓ Plan Nacional de formación para el control social, DAFFP.

## 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 PQRSTDF, 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.

## 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.
- ✓ 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 Dirección de Información y Prospectiva (DIPRO), la Dirección de Sustitución y Cultivos de Uso Ilícito (DSCUI), 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.

## GIT Relación Estado Ciudadano – Oficina de Comunicaciones

- ✓ Monitorear la publicación de información a través de la matriz ITA y la lista de chequeo de menú participa.



## CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de Elaboración (DD/MM/AAAA)	Razón de la actualización
01	23/07/2025	Versión Inicial de Documento