



La paz con  
legalidad  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio



PROGRAMAS  
DE DESARROLLO CON  
ENFOQUE TERRITORIAL

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

**BOGOTÁ D.C.**

**Enero 2022**



La paz con  
legalidad  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio



## **AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**

Juan Carlos Zambrano Arciniegas  
**DIRECTOR GENERAL**

## **AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA**

Maria Victoria Pineda Kerguelen  
**JEFE OFICINA DE PLANEACION**



## Tabla de contenido

1 INTRODUCCIÓN .....	4
2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART .....	8
3. ALCANCE .....	9
4. MARCO LEGAL .....	9
5 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO .....	9
5.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	10
5.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....	10
5.2 ESTRATÉGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	11
5.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS .....	13
5.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
5.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN ....	18
5.6 INICIATIVAS ADICIONALES .....	19
6 ALINEACION CON LAS BASES PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022.....	21
7 ALINEACION CON PLAN ESTRATEGICO SECTORIAL .....	22
8 CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y SOCIALIZACION .....	24
9 MATRIZ COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022 .....	24



## 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 procesos intersectoriales e intrasectoriales que garanticen intervenciones integrales que contribuyan al cierre de brechas rural-urbano y la transformación de los territorios priorizados, a través de la estructuración y ejecución de proyectos, la puesta en marcha de alternativas de desarrollo y el fortalecimiento de capacidades institucionales y comunitarias de manera sostenible en el marco de la implementación de los PDET” y de la sustitución voluntaria de cultivos ilícitos 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 2022, 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 2022 se construyó con la participación de las dependencias y misionales en mesas de trabajo realizadas entre los meses de diciembre 2021 y enero 2022, 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”

Igualmente 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 el Pacto de legalidad del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 “Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad”, así como con los lineamientos para la formulación de la planeación de la vigencia 2022, 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 estrategia 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 2017<sup>1</sup>, las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados- Relación Estado Ciudadano- e Información y Comunicación.

A continuación se relacionan los cinco (6) componentes que estructuran el Plan anticorrupción 2022 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.**  
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.

---

<sup>1</sup> 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.



– **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.



La paz con  
legalidad  
es de todos

Agencia de  
Renovación  
del Territorio



El presente documento contiene el marco legal, la estrategia para cada componente, La alienación con el Plan Nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, la alineación con el Plan estratégico Sectorial y la consolidación, seguimiento y socialización del PAAC 2022.



## 2 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART

### OBJETIVO GENERAL:

Establecer la estrategia que desarrollará la Entidad en la vigencia 2022 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 de posibles riesgos de corrupción en los procesos de la entidad.
- Establecer acciones de racionalización: estrategia Antitramites en caso de requerirse.
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.
- Establecer actividades para el componente de rendición de cuentas de la ART a realizar en 2022.
- 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

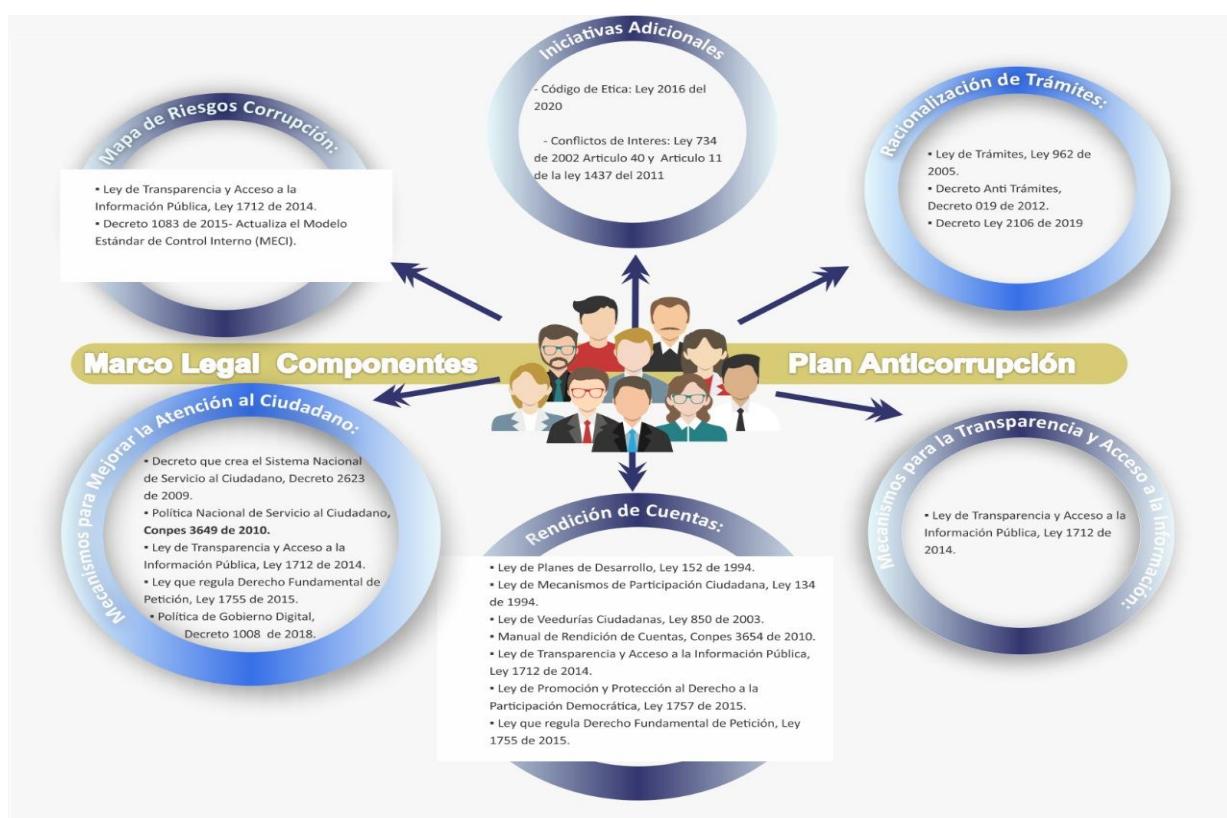
El presente documento corresponde a la versión 1, que presenta acciones alineadas con la planeación estratégica y las metas formuladas en el plan de acción institucional 2022, no obstante, éste podrá ser modificado o actualizado en relación con las modificaciones estructurales, de la planeación o que se requieran por organismos de control y evaluación durante la vigencia.



### 3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2022 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 COMPARTEMENTES 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 DAFFP y en sesión ordinaria del 14 de octubre del 2020, 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 proceso, 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-de-atencion-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 ESTRATEGIA 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 2022, 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.

Se tiene proyectado para el año 2022 dos mesas de trabajo una en Junio y la segunda en el mes de diciembre, con cada una de las misionales para identificar los posibles trámites.

Con el fin de conocer la percepción de algunos de los contribuyentes respecto a la solicitud de vinculación de obras por impuesto, se realiza una encuesta anual en el mes de septiembre, los resultados permiten realizar un diagnóstico de este proceso y si es necesario, se lleva a cabo un plan de mejoramiento.



### 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 dos rendiciones de cuentas presenciales 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 2021.



Por último la rendición de cuentas está enfocada totalmente a la construcción de paz, en vista que la misionalidad de la Agencia de Renovación del Territorio sus acciones y procesos están articuladas y acentuadas, con la construcción de paz en los artículos: 1. Hacia un Nuevo Campo Colombiano: Reforma Rural Integral; 1.2. Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y en artículo 4, Solución al Problema de las Drogas Ilícitas, 4.1 Programas de Sustitución de cultivos de uso ilícito. Planes integrales de desarrollo con participación de las comunidades —hombres y mujeres— en el diseño, ejecución y evaluación de los programas de sustitución y recuperación ambiental de las áreas afectadas por dichos cultivos.

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 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 2021 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](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 direccionar 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 2022



, en la matriz del componente de Transparencia y acceso a la información en el siguiente link:

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

## 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 a la normatividad de la Ley 2016 del 2020 y establece las siguientes actividades en el año 2022 para evitar la corrupción.

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

Realizar un diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad al interior de la entidad a partir de los resultados del FURAG

Diseñar e implementar un plan de trabajo para fomentar la apropiación de los valores del Código de Integridad al interior de la entidad.

Adelantar un ejercicio de seguimiento al diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad identificando los cambios en los resultados del FURAG, y los cambios en las percepciones de los colaboradores de la entidad y sus grupos de valor.

Diseñar e 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.



Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilización relacionadas con los temas de integridad.

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.

**Conflictos 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 2022:

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.

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 al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.



## 6 ALINEACION CON LAS BASES PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018-2022

En las bases del Plan de Desarrollo (2018-2022, Pacto por Colombia, Pacto por la equidad,) se enfatiza en la estabilización territorial integral y para ello se requiere la implementación de una serie de acciones para la consolidación de la seguridad, el desarrollo y la paz; en particular, en aquellas zonas que han sido altamente afectadas por la pobreza, la presencia de economías ilegales, la debilidad institucional y la violencia generalizada y, que constituyen los 170 municipios PDET.

La estabilización implica minimizar el riesgo de reaparición de la violencia mediante el fortalecimiento de las capacidades de todos los niveles de gobierno, la presencia efectiva del Estado en el territorio, reconociendo sus particularidades, y la generación de bienes públicos y servicios sociales para la inclusión social y productiva de la población para hacer sostenible la paz.

Para llevar a cabo el proceso de estabilización se requiere principalmente, iniciar la implementación de la paz en los 170 municipios PDET, con tiempos, destinatarios, modalidades de intervención y entidades responsables para ello, se estableció en el artículo 281 del Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” una hoja de ruta única de intervención que se originará de la integración de los diferentes instrumentos de planeación derivados del Acuerdo de Paz (Planes Nacionales Sectoriales, PMI, PISDA y PDET).

El objetivo de la hoja de ruta única será lograr la intervención y ejecución de esfuerzos entre entidades del gobierno y entre los niveles nacional, departamental y municipal, en los 170 municipios PDET para estabilizarlos en 15 años como responsabilidad con las generaciones futuras, que deben crecer sin violencia.

El seguimiento de la hoja de ruta única permitirá la transformación de territorios y el cierre de brechas en condiciones de vida digna entre centro y periferia, como propósito de la reforma rural.

Lo anterior está alineado a las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 que se expide por la Ley 1955 de 2019<sup>2</sup>, el cual propone un gran pacto por Colombia en

<sup>2</sup> Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022.



donde concurren los esfuerzos de los diferentes niveles de gobierno, articulándose en específico con el pacto por la legalidad que señala, una “justicia transparente y seguridad efectiva para que todos vivamos con libertad y en democracia”, planteando una tolerancia cero con los corruptos y proponiendo una alianza contra la corrupción que contrarreste sus efectos devastadores.

En concordancia con las funciones y actividades anteriormente mencionadas y teniendo en cuenta que la ART realiza su gestión con un enfoque participativo a nivel territorial se visibiliza el alto compromiso por la construcción articulada de procesos con la ciudadanía y/o grupos de valor. Así pues, en cumplimiento 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, la Agencia se ha articulado con los requisitos acorde al estado de avance desde su creación.

## 7 ALINEACION CON PLAN ESTRATEGICO SECTORIAL

El Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica (DAPRE) como cabeza de sector ha enfocado sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, de acuerdo con las competencias de las entidades del sector Presidencia.

De acuerdo con lo anterior, se definieron diferentes estrategias sectoriales alineadas con las políticas de gestión y desempeño institucional. En lo que concierne a la Política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se definió la estrategia “Implementación de la política pública integral anticorrupción” dentro de la cual se formularon los siguientes indicadores para la ART.

**Tabla N° 1 Indicadores estrategia sectorial “Implementación de la política pública integral anticorrupción”**

Pacto PND	Estratégica Sectorial	Responsable	Indicador	Cuatrienio	2019	2020	2021	2022
<b>Legalidad</b>	Optimización de los mecanismos para medir la percepción del cliente externo	ART	Satisfacción del cliente externo	88%	NA	NA	87%	88%
<b>Legalidad</b>	Mantener el nivel de satisfacción frente a la respuesta a peticiones	ART	Nivel de satisfacción del cliente frente a la respuesta a peticiones	82%	80%	81%	81%	82%
<b>Legalidad</b>	Garantizar los tiempos de respuesta de las PSQRD	ART	Atención oportuna a las Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias	100%		100%	100%	100%
<b>Legalidad</b>	Promover el acceso a la información, la participación ciudadana y rendición de cuentas	ART	Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) ART	100%	100%	100%	100%	100%
		ART	Porcentaje de implementación del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana	99,5%	98,5%	98,8%	99%	99,5%
<b>Legalidad</b>	Realizar la planeación técnica de los documentos durante su ciclo de vida, creación y valoración	ART	Tablas de Retención elaborada o actualizada conforme a la estructura orgánico-funcional vigente, aprobada	1	1	1	1	1

El seguimiento a cada una de estas estrategias sectoriales así como a las demás definidas en el Plan Estratégico Sectorial, se realiza a través del Comité Sectorial de Gestión y Desempeño que se efectúa trimestralmente, en donde se muestran los avances de cada una de las entidades en el marco de las metas definidas para el cuatrienio en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia – Pacto por la Equidad.



## 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 2022 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 2022

En el siguiente enlace encuentra la publicación de los componentes del plan Anticorrupción año 2022 de la Agencia de Renovación del Territorio.

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/tabla/387/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>