

**ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
EN LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO
2026**

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

Bogotá D.C., mayo 2026

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Marisol Rojas Sanabria Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 25/05/2026	Nombre: Marisol Rojas Sanabria Cargo: Coordinadora GIT Relación Estado Ciudadano Fecha: 25/05/2026	Nombre: Diana Carolina Barbosa Pardo Cargo: Secretaria General (E) Fecha: 29/05/2026

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO NORMATIVO GENERAL	5
3. OBJETIVOS	7
3.1 Objetivo General	7
3.2 Objetivos Específicos	7
4. ALCANCE	7
5. SUBCOMPONENTE 1 - DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO	7
5.1 Panorama General del Diagnóstico	7
5.2 Análisis por componentes	8
5.3 Formalidad de la dependencia o área de servicio al ciudadano	9
5.4 Procesos de servicio al ciudadano	9
5.5 Sistemas de información	10
5.6 Publicación y divulgación de información	10
5.7 Canales de atención	11
5.8 Protección de datos personales	11
5.9 Gestión de PQRSDF	12
5.10 Gestión del talento humano, control y buenas prácticas	12
5.11 Conclusión del diagnóstico	12
6. SUBCOMPONENTE 2 - TALENTO HUMANO	13
7. SUBCOMPONENTE 3 - OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS.....	15
7.1 Estrategias de accesibilidad universal	15
7.2 Simplificación, claridad y estandarización de la información institucional	15
7.3 Optimización de trámites y servicios	15
7.4 Fortalecimiento y diversificación de los canales de atención.....	15
7.5 Diseño de experiencias de usuario centradas en las ciudadanías	15
7.6 Inclusión lingüística y cultural	16
8 SUBCOMPONENTE 4 - EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA ...	17
9 PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026.....	18
10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
11. TRÁMITES Y SERVICIOS.....	24

11.1	Servicios	24
11.1.2	Estructuración de proyectos	27
11.1.3	Fortalecimiento de capacidades institucionales, organizativas y comunitarias a nivel territorial .	30
11.1.4	Programa Nacional de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS).....	31
11.1.5	Central de Información PDET	31
11.2	Trámites	31
11.3	Servicios digitales (Interoperabilidad – Carpeta Ciudadana – Autenticación Digital).....	33
12.	Documentos relacionados	34
13.	Control de versiones	34

1. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva del relacionamiento Estado-ciudadano, integrada en la dimensión **Gestión con Valores para Resultados** del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, se adopta el **Modelo de Estado Abierto**. Este enfoque busca equilibrar expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante diálogo directo, promoviendo la participación en todas las fases del ciclo de gestión de entidades territoriales y nacionales

El MIPG, establecido en el Decreto 1499 de 2017 y actualizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco para dirigir, planear, ejecutar, evaluar y controlar la gestión pública, resolviendo necesidades ciudadanas con integridad.

La dimensión **Gestión con Valores para Resultados** (tercera dimensión) opera en dos enfoques: "ventanilla hacia adentro" (alineación estratégica, procesos y talento humano) y **relación Estado-Ciudadano** (Estado Abierto), para maximizar valor público y productividad estatal.

Integra siete dimensiones interconectadas, incluyendo planeación estratégica, control interno y gestión del conocimiento, articuladas con sistemas de calidad y desarrollo administrativo

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.

2. MARCO NORMATIVO GENERAL

Constitución política de Colombia de 1991

ARTÍCULO 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

ARTÍCULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Constitución política de Colombia 1991 artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

ARTÍCULO 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio”

ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

ARTICULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Ley 190 de 1995 – Estatuto anticorrupción

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 962 de 2005

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1755 de 2015

“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Decreto 2623 de 2009

“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”

Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG)

El MIPG es el marco de referencia para la gestión pública en Colombia y sitúa el Servicio al Ciudadano como una política transversal, que impacta la relación entre el Estado y la sociedad. MIPG exige que las entidades garanticen canales accesibles, información clara, autogestión y satisfacción ciudadana

CONPES 3649 DE 2010 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano

El CONPES 3649 de 2010 establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, orientada a mejorar la relación entre la administración pública y la ciudadanía. Este documento surge como respuesta a un diagnóstico nacional que evidenció insatisfacción ciudadana con la calidad de los servicios públicos, así como debilidades en el tratamiento de solicitudes, en la gestión institucional y en los canales de atención. Su propósito central es incrementar la confianza y satisfacción de la ciudadanía mediante acciones coordinadas que fortalezcan la capacidad estatal, modernicen la atención y acerquen los servicios gubernamentales a las personas.

CONPES 3650 2010 - Estrategia Gobierno en línea

Este CONPES complementa al 3649, fortaleciendo el servicio al ciudadano mediante tecnología, Estado eficiente y acceso digital a información y trámites.

CONPES 3654 de 2010 – Política de Rendición de Cuentas

Aunque no es estrictamente de servicio al ciudadano, es complementario porque fortalece transparencia, participación y relación Estado–ciudadano.

CONPES 3785 de 2013 Política de Eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

Refuerza medidas para mejorar la calidad del servicio público, reducir trámites y fortalecer la gestión institucional orientada al usuario.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Fortalecer la atención a la ciudadanía a través de acciones que garanticen un acceso efectivo, oportuno y de calidad a los derechos de los ciudadanos y grupos de valor e interés en su interacción con la Agencia de Renovación del Territorio (ART).

3.2 Objetivos Específicos

1. Garantizar canales de atención presencial, telefónica y digital, para una interacción inmediata, eficiente y accesible entre la Agencia de Renovación del Territorio (ART) y la ciudadanía.
2. Responder oportunamente las solicitudes y trámites de nuestros usuarios atendiendo a los plazos establecidos por la normatividad legal vigente.
3. Integrar las Políticas de Relación Estado-Ciudadanía, impulsando mayor confianza y credibilidad de la ART ante la ciudadanía.

4. ALCANCE

Con esta estrategia buscamos garantizar que nuestros grupos de valor e interés accedan sin contratiempos a nuestro portafolio de servicios, mediante una atención oportuna y de calidad. Así, fortalecemos la confianza ciudadana en la entidad y alineamos el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía con todos los procesos institucionales, en pos de un objetivo común: servir a las comunidades y a la ciudadanía en general.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión transparente, cercana y eficiente, que responda a las necesidades de quienes confían en nosotros y contribuya al mejoramiento continuo de la entidad.

5. SUBCOMPONENTE 1 - DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO

El Subcomponente 1 se orienta a establecer las bases analíticas para fortalecer el modelo de servicio al ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio (ART). Dado que la ART trabaja directamente con comunidades rurales, étnicas y campesinas en territorios priorizados por los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET), resulta fundamental comprender a profundidad las dinámicas locales, las expectativas de los ciudadanos y las condiciones institucionales que influyen en la prestación del servicio. A través de un diagnóstico integral y una planeación estratégica ajustada al enfoque territorial, este subcomponente permitirá identificar brechas, oportunidades y acciones clave para mejorar la accesibilidad, pertinencia y calidad del servicio, contribuyendo a fortalecer la confianza ciudadana y a avanzar en los objetivos de transformación territorial que lidera la Agencia.

5.1 Panorama General del Diagnóstico

De acuerdo con los resultados del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG) para la medición del índice de Desempeño Institucional de la vigencia 2024 de la Agencia de Renovación del Territorio, en la política Servicios a la Ciudadanía obtuvo un resultado de 78,3 puntos, lo que representa una

disminución de 7,1 puntos frente al resultado de 2023 (85,4) y un comportamiento inferior al desempeño alcanzado en esa vigencia.

El análisis conjunto del autodiagnóstico institucional y de los resultados del FURAG 2024 evidencia que la Agencia de Renovación del Territorio cuenta con una estructura normativa, operativa y procedimental sólida para la atención y el relacionamiento con la ciudadanía. La Entidad dispone de canales de atención definidos, procedimientos documentados para la gestión de PQRSDF, sistemas de información que soportan la atención ciudadana y lineamientos institucionales orientados a la transparencia, la protección de datos personales y la mejora del servicio. Estos elementos reflejan capacidades instaladas que permiten garantizar la atención básica a la ciudadanía y el cumplimiento de los requerimientos normativos asociados a la política.

No obstante, el resultado del FURAG 2024, con un puntaje de 78,3, muestra que persisten brechas en la consolidación y sostenibilidad de la política, especialmente en aspectos que impactan directamente la experiencia ciudadana. En particular, se identifican retos en accesibilidad e inclusión, planeación del servicio basada en información ciudadana y uso sistemático de los resultados de caracterización, PQRSDF, participación ciudadana y medición de la satisfacción. Aunque el autodiagnóstico evidencia que la Entidad ha implementado acciones en estos frentes, el FURAG señala que dichas acciones no siempre se encuentran suficientemente articuladas, financiadas o evaluadas, lo que limita su impacto y genera retrocesos en el desempeño de la política. Este panorama confirma la necesidad de fortalecer la estrategia de servicio a las ciudadanías desde un enfoque integral, que priorice la planeación con enfoque diferencial, la asignación de recursos, la mejora continua y la toma de decisiones centrada en las necesidades reales de la ciudadanía.

5.2 Análisis por componentes

5.2.1 Caracterización de usuarios y medición de percepción

La ART ha realizado ejercicios de caracterización de ciudadanos y usuarios, soportados principalmente en la información de las PQRSDF y las bases de datos institucionales. Asimismo, la Entidad aplica encuestas de percepción, tanto asociadas a la atención de PQRSDF como a través de una encuesta anual de satisfacción de los servicios.

Fortalezas

- Uso de información real proveniente de los canales de atención.
- Existencia de instrumentos de medición de satisfacción y percepción ciudadana.

Aspectos por fortalecer

- Sistematizar y documentar los resultados de la caracterización y medición de percepción.
- Utilizar los resultados como insumo explícito para la toma de decisiones y la mejora continua.

5.3 Formalidad de la dependencia o área de servicio al ciudadano

La Entidad cuenta con el Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano, adscrito a la Secretaría General, como instancia formal responsable de liderar las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Servicio a la Ciudadanía.

Fortalezas

- Existencia de una dependencia formal.
- Liderazgo institucional claramente definido.
- Inclusión del servicio al ciudadano en los instrumentos de planeación estratégica.

Aspectos por fortalecer

- Verificar y formalizar la inclusión periódica de temas de servicio al ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

5.4 Procesos de servicio al ciudadano

La ART cuenta con procedimientos documentados e implementados, en especial el procedimiento de gestión de PQRSD, el cual contempla:

- Trámite de peticiones completas e incompletas.
- Lineamientos claros para la gestión documental.

Fortalezas

- Procedimientos definidos y en operación.
- Aplicación efectiva del proceso de PQRSD.

Aspectos por fortalecer

- Actualización periódica de los procedimientos.
- Mayor divulgación interna para garantizar su apropiación en todas las dependencias.

5.4 Atención incluyente y accesibilidad

La Entidad ha implementado acciones orientadas a garantizar una atención incluyente y accesible, tanto en espacios físicos como en medios virtuales, destacándose:

- Adecuación de espacios de atención de acuerdo con la demanda.
- Funcionalidades de accesibilidad en el sitio web (contraste, ajuste de tamaño de letra).
- Uso del servicio Signos en Red para atención a personas sordas.
- Inclusión del enfoque de inclusión dentro de los valores institucionales.

Fortalezas

- Enfoque inclusivo institucionalizado.
- Acciones concretas para población con discapacidad.

Aspectos por fortalecer

- Formalizar en planes y presupuestos las acciones de accesibilidad.
- Consolidar mecanismos preferentes claramente definidos para poblaciones de especial protección.

5.5 Sistemas de información

La ART cuenta con un sistema de información para la gestión de PQRSDF (ORFEO) que permite:

- Radicación única y consecutiva.
- Seguimiento por parte del ciudadano.
- Protección de datos personales.
- Centralización de solicitudes por todos los canales.
- Generación de informes y monitoreo de tiempos de respuesta.

Fortalezas

- Sistema robusto y alineado con la normativa.
- Responsables claramente definidos para su administración.

Aspectos por fortalecer

- Potenciar el uso de aplicativos interactivos y herramientas de visualización de información para el ciudadano.

5.6 Publicación y divulgación de información

La Entidad publica información relevante tanto en **medios físicos** como en el **portal web**, especialmente en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, incluyendo:

- Canales de atención.
- Carta de trato digno.
- Trámites y servicios.
- Informes de PQRSD.
- Información de rendición de cuentas.

Fortalezas

- Cumplimiento de los estándares de transparencia.
- Actualización frecuente de la información institucional.

Aspectos por fortalecer

- Ampliar contenidos diferenciados para grupos poblacionales específicos.

5.7 Canales de atención

La ART dispone de canales presenciales, telefónicos y virtuales, garantiza un horario mínimo de 40 horas semanales, y cuenta con ventanilla única para la atención y radicación de solicitudes.

Fortalezas

- Canales de atención presencial, telefónico y virtual.
- Jornada continua de lunes a viernes en el horario de 8:00 pm a 5:00 pm.
- Carta de trato digno publicada y vigente.

Aspectos por fortalecer

- Revisión y formalización de protocolos de servicio en todos los canales.

5.8 Protección de datos personales

La Entidad cuenta con una **Política de Tratamiento de Datos Personales actualizada (2026)**, la cual es divulgada a través de avisos de privacidad y aplicada en los procesos de recolección, almacenamiento y supresión de datos.

Fortalezas

- Cumplimiento normativo integral.

- Medidas de seguridad implementadas.

5.9 Gestión de PQRSDF

La Agencia de Renovación del Territorio realiza las siguientes acciones en relación con la gestión de PQRSDF

- Gestiona oportunamente las PQRSDF.
- Tramita peticiones anónimas.
- Prioriza derechos fundamentales, solicitudes de menores de edad y periodistas.
- Elabora informes trimestrales.
- Cumple en un 99 % los términos legales de respuesta.

Fortalezas

- Alto nivel de cumplimiento legal.
- Informes periódicos y seguimiento.

Aspectos por fortalecer

- Profundizar el análisis cualitativo de los informes y las recomendaciones ciudadanas.

5.10 Gestión del talento humano, control y buenas prácticas

Se evidencian:

- Mecanismos de evaluación del desempeño asociados al servicio al ciudadano.
- Inclusión de la política en el Plan Institucional de Capacitación.
- Seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.
- Buenas prácticas como jornada continua y atención por medios digitales.

5.11 Conclusión del diagnóstico

La Agencia de Renovación del Territorio presenta una estrategia de servicio al ciudadano sólida, estructurada y alineada con el marco normativo, con niveles de implementación y cumplimiento.

El principal reto no radica en la ausencia de mecanismos, sino en:

- Formalizar, documentar y verificar algunos aspectos operativos.
- Fortalecer el uso estratégico de la información para la mejora continua.
- Consolidar la estrategia desde un enfoque prospectivo e innovador.

6. SUBCOMPONENTE 2 - TALENTO HUMANO

La Política de Gestión Estratégica del Talento Humano busca asegurar que las entidades cuenten con servidores públicos íntegros, idóneos y comprometidos, capaces de aportar al cumplimiento de la misión institucional y al servicio a la ciudadanía. Esta gestión exige que las prácticas de talento humano estén alineadas con los objetivos de la entidad y que el personal sea vinculado y gestionado de manera estratégica desde la planeación, con apoyo y compromiso de la alta dirección.

Todos los servidores públicos deben implementar acciones que fortalezcan los procesos institucionales orientados al bienestar ciudadano, ya sea en actividades misionales, estratégicas o de apoyo. Según el Decreto 815 de 2018, quienes ingresen a la administración deben cumplir con competencias comportamentales comunes, y la Resolución 667 de 2018 establece competencias laborales específicas para los procesos de Relación Estado-ciudadano.

En el marco de la Política de Servicio al Ciudadano, el talento humano del primer nivel de atención debe conocer y aplicar los protocolos de servicio, considerar criterios diferenciales para población vulnerable y contar con el perfil adecuado y el conocimiento suficiente sobre la entidad. Además, se debe cumplir la Ley 1437 de 2011, que prohíbe asignar la atención al ciudadano a personal no capacitado. (DNP, 2020)

La Agencia de Renovación del Territorio a través de la Secretaría General cuenta con el Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano, creado mediante resolución No. 000064 de 2017 el cual mediante resolución No. 000345 de 2022 tiene asignadas las siguientes funciones:

1. Direccionar e implementar las políticas, normas, programas, metas y actividades destinadas a la atención y servicio al ciudadano que prestan todos los servidores públicos de la Agencia de Renovación del Territorio.
2. Asesorar a la Secretaría General y al Director de la Agencia de Renovación del Territorio sobre temas relacionados con la Política de la Relación Estado Ciudadano.
3. Fijar los lineamientos en la gestión del esquema de atención de la estrategia multicanal definida por la Agencia de Renovación del Territorio para integrar la política Relación Estado Ciudadano, identificando mejoras y adecuaciones a los canales de atención, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad.
4. Diseñar los parámetros para la organización de actividades que permitan la administración y seguimiento de las solicitudes ciudadanas y grupos de interés que ingresan a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Agencia de Renovación del Territorio
5. Orientar a la ciudadanía y grupos de interés sobre el procedimiento que deben surtir para que consulten los Otros Procedimientos Administrativos- OPAS – que oferta la Agencia de Renovación del Territorio.
6. Recepcionar y asignar a la dependencia correspondiente, las solicitudes que sean dirigidas a la Agencia de Renovación del Territorio, a través del correo electrónico institucional y la página web.

7. Realizar el seguimiento al cumplimiento de los tiempos en las respuestas que brindan las áreas a las solicitudes ciudadanas y que le fueron asignadas por competencia, garantizando la respuesta oportuna, efectiva y en lenguaje claro.
8. Mantener actualizado el sistema de registro de las solicitudes ciudadanas que la Agencia de Renovación del Territorio tenga para tal fin y con base en éste, rendir informes.
9. Establecer los lineamientos que permitan realizar la medición de satisfacción en la ciudadanía y grupos de interés, a los beneficiarios de los Otros Procedimientos Administrativos- OPAS — que oferta la Agencia de Renovación del Territorio, y apoyar y facilitar los procesos que conlleven a la misma.
10. Realizar las actividades que por competencia le correspondan para contribuir en la elaboración y desarrollo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
11. Propender por el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, mediante estrategias de acercamiento a la ciudadanía y grupos de interés.
12. Remitir a la entidad que corresponda, las solicitudes recibidas en la Agencia de Renovación del Territorio y cuando estas no sean de su competencia
13. Realizar y proponer jornadas de sensibilización de los temas relacionados con la Política de la Relación Estado Ciudadano para mejorar las competencias y habilidades de los servidores públicos en el relacionamiento con la ciudadanía
14. Atender los informes, solicitudes, consultas y derechos de petición de SU competencia.
15. Con fundamento en los planes, programas y proyectos de la ART, promover alianzas con entidades o instituciones encaminados a mejorar la prestación de los servicios al Ciudadano.
16. Proponer, garantizar y divulgar con la aprobación de la Secretaria General, la oferta institucional a la Ciudadanía en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.
17. Apoyar, las acciones que promuevan la participación de los Ciudadanos en la gestión de la Agencia.
18. Orientar y acompañar a las dependencias en el desarrollo de las responsabilidades y obligaciones de la Política de la Relación Estado Ciudadano, sin perjuicio de la responsabilidad funcional que les corresponde a las dependencias.
19. Articular a los responsables de las políticas Estado Ciudadano con la finalidad de evitar la duplicidad esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos en aras de garantizar la mejor experiencia de los ciudadanos en su relación con la ART y facilitar el acceso a sus derechos.
20. Realizar reuniones periódicas con los responsables de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de tramites, participación ciudadana y rendición de cuentas, con la finalidad de realizar seguimiento a su debida implementación.
21. Elaborar los informes de los Planes, indicadores, y demás informes que le sean requeridos.
22. Apoyar el desarrollo actualización y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión institucional.
23. Las demás que le sean asignadas al grupo de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

El Grupo Interno de Trabajo de Relación Estado Ciudadano cuenta con un equipo profesional y de apoyo para el cumplimiento de sus funciones asignadas por la Resolución No. 000345 de 2022

Coordinador Grupo Interno de Trabajo Relación Estado Ciudadano
Gestor T1 grado 12
Gestor T1 grado 9
Analista T2 grado 6
Analista T2 grado 5

Analista T2 grado 4
Técnico Asistencial O1 grado 12
Técnico Asistencial O1 grado 11
Técnico Asistencial O1 grado 11
Técnico Asistencial O1 grado 10

7. SUBCOMPONENTE 3 - OFERTA INSTITUCIONAL DE FÁCIL ACCESO, COMPRENSIÓN Y USO PARA LAS CIUDADANÍAS

Este subcomponente reúne las acciones orientadas a garantizar que toda la oferta institucional información, servicios, trámites, canales y contenidos sea accesible, comprensible y utilizable para todas las personas, sin barreras físicas, técnicas, cognitivas o culturales. Para ello, incluye:

7.1 Estrategias de accesibilidad universal

Acciones para asegurar que los servicios presenciales y digitales cumplan con estándares de accesibilidad física, sensorial, comunicativa y tecnológica, incorporando ajustes razonables, diseño universal y asistencia especializada cuando sea necesario.

7.2 Simplificación, claridad y estandarización de la información institucional

Mejoras en la redacción, diseño y organización de contenidos, garantizando que los mensajes sean claros, oportunos, culturalmente pertinentes y fáciles de entender para diversos públicos, incluyendo personas con bajo nivel de alfabetización o con habilidades diversas.

7.3 Optimización de trámites y servicios

Revisión, simplificación y eliminación de pasos innecesario, requisitos redundantes y tiempos excesivos, promoviendo experiencias de usuarios más ágiles, eficientes y centradas en las necesidades ciudadanas.

7.4 Fortalecimiento y diversificación de los canales de atención

Acciones para ampliar y mejorar los canales presenciales, telefónicos y digitales, garantizando que operen de manera integrada, con calidad homogénea, tiempos de respuesta, adecuados y disponibilidad permanente de información confiable.

7.5 Diseño de experiencias de usuario centradas en las ciudadanías

Incorporación de metodologías de diseño centrado en las personas, participación ciudadana, pruebas de usabilidad y análisis de comportamiento, para asegurar que la oferta institucional realmente responda a las expectativas, contextos y capacidades diversas.

7.6 Inclusión lingüística y cultural

La inclusión lingüística y cultural busca garantizar que todas las personas, sin importar su lengua materna, identidad cultural o pertenencia étnica, puedan acceder, comprender y utilizar la información y los servicios públicos de manera plena. Este enfoque reconoce la diversidad lingüística y cultural del país y promueve un relacionamiento estatal respetuoso, pertinente y equitativo.

La Agencia de Renovación del Territorio cuenta con un portafolio de servicios amplio y estructurado, que recoge de manera detallada su misión, funciones, líneas de acción y servicios asociados a la implementación de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial (PDET) y del Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS). La oferta institucional aborda de forma integral temas clave para los territorios priorizados, como la gestión y articulación de la oferta institucional, la estructuración y ejecución de proyectos, el fortalecimiento de capacidades institucionales y comunitarias, la participación ciudadana, la financiación de proyectos y el seguimiento a la implementación de los planes y programas territoriales. Este portafolio permite evidenciar que la Entidad dispone de una oferta robusta que responde a las necesidades de los territorios más afectados por la violencia y la pobreza rural.

No obstante, desde una perspectiva de servicio a las ciudadanías, el análisis del documento evidencia que la oferta institucional se presenta principalmente desde un enfoque técnico e institucional, orientado a actores gubernamentales, entidades territoriales, cooperantes y sector privado, lo cual puede dificultar su comprensión y apropiación por parte de la ciudadanía en general. El lenguaje utilizado, la extensión de los contenidos y el nivel de detalle técnico hacen que la información no siempre sea fácilmente comprensible para todos los grupos de valor, especialmente comunidades rurales, personas con discapacidad, grupos étnicos y población con bajos niveles de alfabetización. Si bien el portafolio consolida la oferta en un solo documento, no se identifican versiones diferenciadas, resumidas o adaptadas con enfoque de lenguaje claro, comprensible e incluyente, ni ayudas visuales que faciliten la navegación y entendimiento de los servicios por parte de la ciudadanía.

Adicionalmente, aunque el portafolio describe de manera extensa los servicios y estrategias de la ART, se identifican oportunidades de mejora en la **clarificación de rutas de acceso**, es decir, en la explicación sencilla de cómo puede la ciudadanía acceder a los servicios, qué requisitos debe cumplir, cuáles son los pasos por seguir y qué dependencias son responsables en cada caso. Esta situación puede generar barreras para el uso efectivo de la oferta institucional, dado que la ciudadanía puede no identificar con claridad a cuál servicio acudir ni cómo ejercer sus derechos frente a la Entidad. En este sentido, el diagnóstico muestra la necesidad de fortalecer la oferta institucional desde un enfoque más ciudadano, que priorice la simplificación, la segmentación por grupos de valor y la adaptación de los contenidos a las necesidades comunicativas de las diferentes poblaciones, con el fin de mejorar el acceso, la comprensión y el uso efectivo de los servicios que ofrece la Agencia de Renovación del Territorio.

8 SUBCOMPONENTE 4 - EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA

La Agencia de Renovación del Territorio cuenta **con** instrumentos formales y periódicos **para medir la** experiencia ciudadana, los cuales permiten recoger la percepción de la ciudadanía y de los grupos de interés frente a los servicios prestados y a la gestión de las solicitudes a través de PQRSDF.

En este sentido, se destacan dos indicadores complementarios: el indicador trimestral de **satisfacción de** los peticionarios frente a las respuestas de las PQRSDF, y el indicador anual de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés frente a los servicios prestados por las dependencias misionales. En conjunto, estos indicadores constituyen una base relevante para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios y para identificar oportunidades de mejora.

El análisis del indicador de satisfacción frente a las respuestas de las PQRSDF evidencia un comportamiento variable durante la vigencia, con niveles de satisfacción que oscilan entre el **77 % y el 90 %**. Si bien estos resultados reflejan una percepción generalmente positiva de la ciudadanía frente a la atención recibida, también muestran dificultades para mantener niveles altos y consistentes a lo largo del año. De manera recurrente, los ítems asociados a la claridad de la respuesta y, especialmente, al tiempo de respuesta, presentan las valoraciones más bajas. Esto pone de manifiesto que, para la ciudadanía, la experiencia no se limita al cumplimiento de los términos legales los cuales se alcanzan en un 99 %, sino que está estrechamente relacionada con la comprensión de la información recibida y con la percepción de oportunidad en la atención.

De forma complementaria, el indicador anual de satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés frente a los servicios prestados por la ART reporta un resultado del **81 %**, que corresponde a un cumplimiento del 96 % de la meta programada. Este resultado indica que existe una percepción favorable sobre el acompañamiento de los funcionarios, la claridad de la información, la comunicación durante la prestación del servicio y la calidad del servicio recibido. No obstante, el análisis detallado de las encuestas evidencia que los aspectos asociados al uso de plataformas tecnológicas y digitales presentan niveles de satisfacción relativamente inferiores frente a otros componentes, lo que señala oportunidades de mejora en la experiencia digital y en el acceso a la información por medios virtuales.

En conjunto, ambos indicadores permiten identificar que la ART dispone de información valiosa para evaluar la gestión del servicio y la experiencia ciudadana; sin embargo, el diagnóstico evidencia que persiste una brecha entre el desempeño operativo y la percepción ciudadana. Aunque los resultados son mayoritariamente positivos, los niveles de satisfacción no alcanzan de manera sostenida la meta institucional, lo que pone de relieve la necesidad

9 PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

En el componente programático del **Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP)**, específicamente en el subcomponente **Iniciativas Adicionales – Atención Ciudadana**, se establecen las acciones estratégicas y actividades clave para garantizar el cumplimiento de los lineamientos institucionales en materia de atención a la ciudadanía, para la vigencia 2026

SUBCOMPONENTE/ ACCIÓN ESTRATÉGICA	ACTIVIDADES		META Y PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA
4.1.1 Direccionamiento estratégico	4.1.1.1	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.	Informe de seguimiento a la implementación de la política	Informe
	4.1.1.2	Garantizar la disposición del enlace de centro de relevo en la página web y visualizar el mismo.	Campañas para incentivar el uso del centro de relevo.	Unidad
	4.1.1.3	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	Realizar el monitoreo a l cumplimiento de la norma NTC 6047 de 2013 en las sedes de la ART	Informe de cumplimiento

		ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención).		
	4.1.1.4	Documentar y aplicar encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto aplicada	Informe
	4.1.1.5	Tomar acciones de mejora frente a los resultados de la encuesta de satisfacción de canales de atención de primer contacto.	Plan de mejoramiento frente a los resultados de la encuesta de satisfacción	plan de mejoramiento
4.1.2 Fortalecimiento del talento humano en servicio al ciudadano	4.1.2.1	Capacitar a los servidores en protocolo de atención, PQRS, Lenguaje Claro.	Capacitaciones	Capacitación
	4.1.2.2	Gestionar con entidades del orden nacional, el proceso de capacitación para atención de personas con discapacidad auditiva o visual.	Capacitaciones para inclusión personas con discapacidad	Capacitación
	4.1.2.3	Realizar reconocimiento a las áreas con mayor compromiso en el trámite de PQRS, de acuerdo con indicadores cualitativos y la	Reconocimiento a las áreas con mayor compromiso en trámite de PQRS.	Reconocimiento

		encuesta de satisfacción de los usuarios.		
4.1.3 Gestión del relacionamiento con la ciudadanía y medición de la percepción ciudadana	4.1.3.1	Caracterizar usuarios y grupos de valor incluídas sus necesidades, expectativas, intereses y preferencias de conformidad con la información que arroje la base PQRSDF.	Informe de caracterización de usuarios	Informe
	4.1.3.2	Difundir la Estrategia de Relación Estado Ciudadano.	Difusión de la estrategia	Publicaciones
	4.1.3.3	Socializar Protocolo de Servicio al Ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Socialización del protocolo	Socialización publicaciones
	4.1.3.4	Realizar campañas de sensibilización para la gestión oportuna y de calidad de PQRSDF y solicitud de acceso a la información pública.	Campaña de sensibilización sobre gestión PQRSDF	Socialización publicaciones
	4.1.3.5	Realizar seguimiento, publicar informe de PQRSDF y solicitudes de información, y socializarlo en la	Informe de PQRSDF elaborado, publicado y socializado	Informe

		Entidad para identificar oportunidades de mejora.		
	4.1.3.6	Medir el nivel de satisfacción de las PQRSDF, realizar un informe y publicarlo en la página web de la ART.	Informes de resultados de nivel de satisfacción de usuarios frente a PQRSDF	Informe
4.1.4 Comunicación asertiva y lenguaje claro	4.1.4.1	Socializar la guía de lenguaje claro para garantizar su aplicación por parte de los colaboradores de la ART	Socialización de la guía de lenguaje claro	Socialización publicaciones
	4.1.4.2	Generar espacios de participación o colaboración con ciudadanos, usuarios y grupos de valor, para analizar, simplificar y rediseñar documentos complejos (laboratorios de simplicidad), de tal manera que las personas puedan comprender estos documentos sin recurrir a intermediarios o expertos	Documento simplificado	Documento

10. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia de Renovación del Territorio (ART) pone a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención, con el fin de facilitar el acceso a la información y a los servicios relacionados con la misión institucional.

1. Canal telefónico

Este canal permite a la ciudadanía comunicarse directamente con la ART para solicitar información y orientación sobre los programas y servicios de la Entidad.

El horario de atención es continuo, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., a través de las siguientes líneas:

- PBX: (+57) 601 422 10 30
- Línea nacional gratuita: 01 8000 120 760

2. Canal virtual

La ART dispone de canales virtuales para brindar atención no presencial a los ciudadanos, mediante las siguientes herramientas tecnológicas:

- Página web institucional:
<https://www.renovacionterritorio.gov.co/#/es/page/inicio>
- Formulario de PQRSDf:
<https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3/>
- Correo electrónico institucional:
enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co

Adicionalmente, la ART tiene presencia activa en las principales redes sociales, a través de las cuales se promueve la interacción con la ciudadanía y se difunde información relacionada con la oferta institucional:

- Facebook: <https://www.facebook.com/RenovacionCoOficial>
- X (antes Twitter): <https://x.com/RenovacionCo>
- YouTube: <https://www.youtube.com/@RenovacionTerritorio>
- Instagram: <https://www.instagram.com/renovacion.territorio>
- TikTok: <https://www.tiktok.com/@renovacionterritorio>

3. Canales de denuncia

La Agencia de Renovación del Territorio (ART) pone a disposición de sus grupos de valor e interés canales específicos para radicar denuncias.

Canales Disponibles

- **Línea telefónica:** Al marcar (+57) 601 422 10 30, seleccione la opción 6 para atender denuncias relacionadas con actos de corrupción.
- **Página web:** En el formulario de PQRSDF de la entidad, seleccione la opción destinada denuncias por posibles actos de corrupción.

4. Atención presencial

La Agencia de Renovación del Territorio tiene dispuestos varios canales de atención presencial para la atención de sus grupos de valor e interés.

Subregional	Ciudad y departamento	Dirección	Extensión
N/A	Bogotá, D.C. (Sede central)	Centro Empresarial San Martín – Carrera 7 # 32-24 Piso 36 al 40 - Torre Sur	1001
N/A	Bogotá D.C. (Bodega)	Carrera 98 # 25G-10 Bodega 17	1001
Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito	Bogotá, D.C.	Carrera 7#26-20 Edificio Tequendama piso 32	7002
Alto Patía - Norte del Cauca	Popayán, Cauca	Calle 11 N # 8-25 Barrio Prados del Norte	3200-3201
Arauca	Arauca, Arauca	Calle 15 # 22-34, Barrio Santa Teresita	2600-2601
Bajo Cauca y Nordeste Antioqueño	Medellín, Antioquia	Calle 49B # 64C- 35 Edificio Brasilia 3 Oficina 1011 Medellín, Antioquia	3000-3001
Catatumbo	Cúcuta, Norte de Santander	Calle 16 No. 1 E-65 Barrio Caobos	2900-2901
Chocó	Quibdó, Chocó	Calle 23 # 4-24 Primer piso - Calle de las Águilas Edificio Vicval - Barrio Yesquita	3100-3101

Subregional	Ciudad y departamento	Dirección	Extensión
Cuenca del Caguán y Piedemonte Caqueteño	Florencia, Caquetá	Cra. 10 # 9-52 La Cooperativa	2800-2801
Macarena-Guaviare	Villavicencio, Meta	Carrera 39 #26-16-18 Barrio Maizaro Sur	2400-2401
Montes de María	Sincelejo, Sucre	Calle 23 No. 15-62 Barrio La Pajuela	2100-2101
Pacífico Medio	Buenaventura, Valle del Cauca	Calle 1 # 2A-27 local 101 edf Banco de Bogotá - En frente de Bulevar	3000-3001
Pacífico y Frontera Nariñense	Tumaco, Nariño	Cra. 4A No. 7-29 Barrio Miramar	2000-2001
Putumayo	Mocoa, Putumayo	Carrera 6 No. 7-35 Barrio Centro	2500-2501
Sierra Nevada - Perijá	Santa Marta, Magdalena	Calle 15 # 1C-54 oficina 601 edificio Pevesca	3500-3501
Sur de Bolívar	Barrancabermeja, Santander	Calle 49 N° 6B-93, Edificio La Tora, Apartamento 702	3400-3401
Sur de Córdoba	Montería, Córdoba	Calle 62 B N° 8-88, URB La Española del Norte	2700
Sur del Tolima	Ibagué, Tolima	Calle 10 #4-46 Oficina 702/3 Edificio Universidad del Tolima	2200-2201

11. TRÁMITES Y SERVICIOS

11.1 Servicios

11.1.1 Gestión y articulación de oferta institucional del orden nacional y territorial para implementación de los PDET

- **Asesorías sobre la financiación de los proyectos PDET:** Se orienta a las diferentes entidades nacionales y territoriales sobre los mecanismos de financiamiento para los proyectos asociados con las iniciativas de los PDET. Igualmente se asesora sobre la inclusión de los proyectos en el Banco de Proyecto de Inversión de la ART.

- **Confinación de proyectos:** Esta estrategia tiene como propósito financiar de manera conjunta los proyectos que nacen de las iniciativas que plasmaron las comunidades en los PDET. La cofinanciación se realiza entre la Agencia de Renovación del Territorio (ART) y otra entidad cofinanciadora, con el propósito de orientar los recursos de la nación en los proyectos que han priorizado los territorios PDET.
- **Trazador presupuestal:** Artículo 220 de la Ley 1955 de 2019: Para garantizar las asignaciones del PGN, el Gobierno Nacional estableció el trazador presupuestal Construcción de Paz a través del cual las entidades del orden nacional identifican las partidas presupuestales de funcionamiento e inversión destinadas a la atención de la paz, con énfasis en los 170 municipios PDET, y con el cual para cada vigencia se elabora un Anexo de Gasto dentro de la Ley de Presupuesto que se presenta al Congreso para su aprobación.

La gestión e identificación de esta fuente, a través del trazador Construcción de Paz PDET, se concentra particularmente en el presupuesto de inversión, en el cual están las asignaciones de las entidades del orden nacional (ministerio y agencias) para atender o financiar los programas, subprogramas y proyectos de gobierno, así como también las políticas de Estado, entre las cuales se incluyen los compromisos en los 8 pilares.

- **Trazador Construcción Paz (Ocad PAZ):** El Ocad Paz Viabiliza, prioriza y aprueba, proyectos que son presentados únicamente para los 170 municipios PDET, los cuales deben tener concordancia con lo definido en los Planes de Acción para la Transformación Regional - PATR.

Los proyectos que se financien con cargo a los recursos del Ocad PAZ, deben orientarse al desarrollo de las inversiones previstas en la Hoja de Ruta en los municipios PDET, promoviendo la eficiencia en la utilización de los recursos públicos y complementando la oferta interinstitucional del Gobierno nacional. El Órgano Colegiado de Administración y Decisión Paz (Ocad Paz), es el responsable de definir los proyectos de inversión que tengan entre sus fuentes de financiación los recursos de la asignación para la paz. Este Ocad garantizará los recursos respetando el proceso de construcción de los PDET, teniendo en cuenta proyectos de inversión que corresponden a las iniciativas allí previstas, y que mejoren los índices de cobertura en:

PILAR 1: Ordenamiento social de la propiedad rural y uso del suelo



PILAR 2: Infraestructura y adecuación de tierras



PILAR 3: Salud



PILAR 4: Educación primera infancia rural



PILAR 5: Vivienda rural, agua potable y saneamiento



PILAR 6: Reactivación económica y producción agropecuaria



PILAR 7: Derecho a la alimentación



PILAR 8: Reconciliación, convivencia y paz



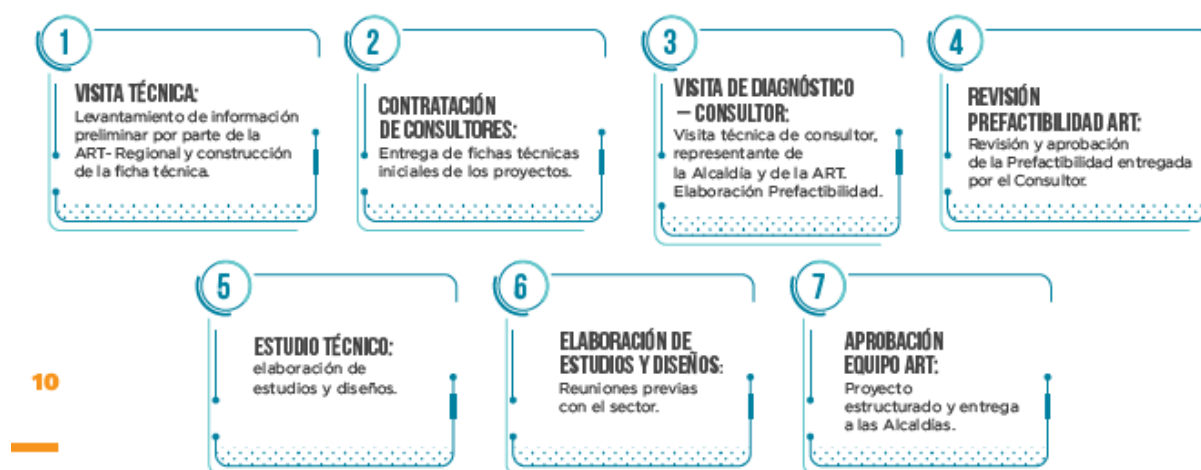
- **Obras por Impuestos PDET:** Es un mecanismo de financiación mediante el cual los contribuyentes de Impuesto sobre la Renta pueden ejecutar directamente proyectos de inversión con parte de este impuesto o con recursos propios, como también incurrir en gastos para estudios de pre-inversión hasta lograr la viabilidad del proyecto para ejecutarlo. A través de alguna de las dos (2) alternativas: Opción Fiducia y Opción Convenio, con el fin de mejorar la calidad de vida de las comunidades de los municipios priorizados (PDET- ZOMAC).
- **Cooperación internacional:** La cooperación internacional es una herramienta para complementar la financiación de programas y proyectos de desarrollo, la cual se puede implementar a través de las siguientes modalidades:

- ✓ Asistencia Oficial al Desarrollo bilateral (AOD)
- ✓ Asistencia Oficial al Desarrollo (AOD) Multilateral
- ✓ Cooperación Sur-Sur (CSS):
- ✓ Banca Multilateral o Bancos de Desarrollo

11.1.2 Estructuración de proyectos

Apoyo en la estructuración de proyectos que respondan directamente a las iniciativas que las comunidades construyeron como instrumento para superar la violencia y la pobreza en los 170 municipios PDET.

Esta labor que adelanta la Agencia permite principalmente a los Entes Territoriales, contar con proyectos estructurados alineados con las iniciativas para que sean presentadas a diferentes fuentes de financiación como el Sistema General de Regalías - SGR regionales, OCAD Paz, Obras por Impuestos PDET o la convocatoria del Departamento de Prosperidad Social – DPS. El proceso general de estructuración es el siguiente:



Planes Maestros de Estructuración

El principal objetivo del Plan Maestro de Estructuración (PME), es generar insumos para planificar la estructuración de proyectos resultantes de la caracterización de las iniciativas contempladas en los 16 PATR, teniendo en cuenta los niveles de complejidad y diferentes criterios que determinan la estructuración de los proyectos. A través del Plan Maestro de estructuración, se caracterizan las iniciativas para convertirlas en proyectos con el fin de determinar cuáles de ellos se podrían estructurar en el corto, mediano y largo plazo. A partir de esta caracterización, el PME realiza un ejercicio preliminar de aproximación al costo de las estructuraciones y de las ejecuciones de los proyectos, que permite guiar las decisiones de las posibles fuentes de financiación.

- **Plan Maestro de Estructuración – Infraestructura Rural:** El PME de Infraestructura Rural es una estrategia de articulación interinstitucional soportada en los 16 PATR, mediante la cual se identifican las estrategias y requerimientos para estructurar los proyectos resultantes de la caracterización de

las iniciativas contempladas en los PDET, para los sectores de transporte, agua y saneamiento básico, energía, educación y salud.

- **Plan Maestro de Estructuración – Desarrollo Económico:** De manera articulada con los equipos técnicos de las 16 subregiones y con la participación de los actores regionales y locales, se implementó la metodología del PME del pilar 6, reactivación económica y producción agropecuaria, a partir de las iniciativas identificadas en los PATR, se realizó un análisis con enfoque territorial y de cadena de valor, permitiendo la construcción de una visión de largo plazo para el desarrollo económico en cada una de las subregiones PDET. Así mismo, se definieron y concertaron las estrategias y proyecciones de actividades específicas por actividad económica como insumo para realizar la planeación e implementación de inversiones de fomento y fortalecimiento de las cadenas de valor en los territorios
- **Plan Maestro de Estructuración – Reconciliación:** Para la construcción del Plan Maestro de Infraestructura Social y Comunitaria (PMEISC) se realiza la identificación de aquellos proyectos cuya ejecución permite garantizar la participación de organizaciones comunitarias. Lo anterior con el propósito de fortalecer su capacidad de gestión, fomentar la transparencia de la implementación, incrementar el sentido de cuidado y responsabilidad frente a lo público y garantizar la sostenibilidad en el tiempo de las obras. En ese sentido, los objetivos del PMEISC son: 1) la organización, coordinación y articulación con la institucionalidad para el desarrollo de proyectos de infraestructura social y comunitaria, y 2) la identificación de proyectos que permitan establecer su nivel de complejidad y tiempos de ejecución, determinando cronogramas, montos, acciones y responsables.
- **Plan Maestro de Estructuración – Ordenamiento y Desarrollo Sostenible:** La Agencia contempla un conjunto de capacidades y acciones que aportan a los procesos de estructuración y ejecución de estrategias y proyectos relacionados con el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural; cuyos componentes principales incluyen la gestión del Catastro Multipropósito, instrumentos de Ordenamiento Territorial, la formalización y regularización de predios a Entidades de Derecho Público, procesos de acceso a la tierra, entre otros, requeridos para lograr la renovación y desarrollo de los territorios en cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo, en especial lo previsto en el pilar 1 de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial. Y el desarrollo sostenible que orienta hacia la mitigación, prevención de riesgos ambientales y climáticos producto de las intervenciones de los 8 pilares del PDET.
- **Obras PDET -ART:** Las obras PDET ART son una estrategia de la Agencia de Renovación del Territorio para atender las principales necesidades de las comunidades rurales en el corto plazo, mejorar su calidad de vida y fortalecer organizaciones comunitarias, mediante la ejecución de obras de baja escala y rápida ejecución, que contribuyan a la reconstrucción social y económica de las comunidades asentadas en los territorios PDET.

Los proyectos que hacen parte de las Obras PDET ART atienden tres componentes: infraestructura vial, proyectos sociales y comunitarios y servicios públicos.

Dentro del componente de infraestructura vial se encuentra el mejoramiento de vías terciarias a través del mantenimiento periódico, construcción de placa huella para mejorar la superficie del tránsito vehicular, técnicas de estabilización y afirmados, así como construcción de puentes peatonales.

En el componente de proyectos sociales y comunitarios está el mejoramiento y ampliación de instituciones educativas, centros comunitarios, polideportivos, parques y puestos de salud.

Finalmente, el componente de servicios públicos hace referencia a la infraestructura de agua potable (filtros de agua), saneamiento básico y energía (paneles solares).

- **Proyectos de Intervención territorial:** Estrategia territorial en donde se contempla la intervención articulada, planeada y focalizada geográficamente, donde se invierte en acciones agregadas, que permiten a las comunidades la generación de ingresos a través de desarrollos productivos, acceso a bienes públicos, educación, salud y conectividad vial contribuyendo al cierre de brechas de forma sostenible y estable.
- **Proyectos integradores:** El reto de este instrumento es aportar al desarrollo económico y productivo en las subregiones PDET como una estrategia para el corto, mediano y largo plazo.

Estos proyectos articulan acciones de los pilares Infraestructura y adecuación de tierra y reactivación económica y producción agropecuaria que contemplan los temas de conectividad vial y desarrollo económico y productivo (Acciones incluidas en el anexo 2). Acá se contempla la participación del sector privado como eje fundamental para la implementación de estos proyectos (Estrategia con privados ART).

- Ejecución de proyectos: En articulación con el sector público, el sector privado y la cooperación internacional se ejecutan proyectos en los 8 pilares del PDET
 - ✓ Ordenamiento social de la propiedad rural y uso del suelo
 - ✓ Infraestructura y adecuación de tierras
 - ✓ Salud Rural
 - ✓ Educación Rural
 - ✓ Vivienda, agua potable y saneamiento
 - ✓ Reactivación económica y producción agropecuaria
 - ✓ Derecho a la alimentación
 - ✓ Reconciliación convivencia y paz

11.1.3 Fortalecimiento de capacidades institucionales, organizativas y comunitarias a nivel territorial

○ **Fortalecimiento organizacional:** En relación con el fortalecimiento de procesos organizativos, se implementa la estrategia 'Yo me subo a mi PDET' que tiene como propósito el fortalecimiento de organizaciones a través de la implementación de iniciativas de ejecución comunitaria por parte de las comunidades: organizaciones de mujeres, jóvenes, Juntas de Acción Comunal (JAC), cabildos y consejos comunitarios. Esta estrategia se desarrolla en alianza con el proyecto de fortalecimiento de capacidades con el Fondo Multidonante de Naciones Unidas (MPTF) y, en convenio con el PNUD, las organizaciones comunitarias implementan proyectos ejecutando obras de pequeña escala. En la misma vía, las organizaciones desarrollan planes de fortalecimiento organizativo con la participación de personas de diferentes regiones.

Proceso mediante la cual se potencializan las capacidades de las instituciones, de las organizaciones comunitarias y la comunidad, en los temas que se identifiquen en la evaluación inicial de las capacidades de los sujetos territoriales

- ✓ Fortalecimiento institucional de Gobiernos Territoriales
- ✓ Diagnósticos Institucionales
- ✓ Acompañamiento al proceso de formulación de los Planes de Desarrollo Municipales y Departamentales
- ✓ Instancias de Gerencia de Proyectos PDET -IGPPDET
- ✓ Acompañamiento al proceso de formulación de los Planes de Desarrollo Municipales y Departamentales

○ Fortalecimiento de la participación ciudadana: De conformidad con el Decreto 893 de 2017, se busca garantizar la participación de los actores territoriales en la planeación, implementación, seguimiento, y control social de los PDET, aportando a su sostenibilidad e irreversibilidad desde el trabajo conjunto de las comunidades y gobernantes de los territorios PDET. En este marco, las estrategias y actividades que fomenta la ART con los actores comunitarios en los territorios PDET, buscan incentivar y facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en la implementación, seguimiento, evaluación y sostenibilidad de los PDET.

- ✓ Posicionamiento del PDET en las nuevas administraciones municipales
- ✓ Fortalecimiento de competencias para la comunicación de los Grupos Motor
- ✓ Fortalecimiento de competencias de participación ciudadana de los Grupos Motor
- ✓ Articulación de los Red Nacional de Grupos Motor y otros actores territoriales
- ✓ Estrategia de socialización avances de la estrategia Nación-Territorio con 'Círculos de información

11.1.4 Programa Nacional de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito (PNIS)

Este Programa promueve la sustitución voluntaria de cultivos ilícitos, a través del desarrollo de programas y proyectos para contribuir a la superación de condiciones de pobreza y marginalidad de las familias campesinas que derivan su subsistencia de estos. La dirección de sustitución de cultivos ilícitos desarrolla tres estrategias para la puesta en marcha del PNIS:

- ✓ Plan de atención inmediata a cultivadores y no cultivadores
- ✓ Plan de atención inmediata a población recolectora
- ✓ Planes integrales de Sustitución y Desarrollo Alternativo (PISDA)
- ✓ Modelos especiales de sustitución

11.1.5 Central de Información PDET

La Agencia de Renovación del Territorio – ART, desarrolla una estrategia denominada Central de Información PDET, la cual busca generar información para la caracterización, implementación y seguimiento de los Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PDET a través de la captura, procesamiento y análisis de datos en el territorio.

Con la implementación de esta estrategia obtendremos información de calidad desde el territorio, que permita dar cuenta de los avances en la implementación de los PDET. Así como, identificar cuellos de botella, restricciones, para fortalecer la articulación y la gestión de la ART con los demás actores públicos y privados de los territorios PDET. <https://centralpdet.renovacionterritorio.gov.co/>

11.2 Trámites

11.2.1 Aprobación de suscripción de convenios para la ejecución de proyectos de inversión en municipios ZOMAC y PDET

Trámite	Aprobación de suscripción de convenios para la ejecución de proyectos de inversión que se desarrollen en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado - ZOMAC, los municipios en los que se implementan los PDET, y los departamentos amazónicos con población inferior a 85.000 habitantes con corte a 31 de diciembre de 2022, entre los contribuyentes y las Entidades Nacionales Competentes.
Descripción	Establecer 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 desarrollen 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.

Normatividad y procesos	https://www.renovacionterritorio.gov.co/obras-por-impuestos
Costos asociados	No tiene costo
Formatos y/o formularios	Este formulario se activa cada vez que hay convocatoria del mecanismo de Obras por Impuestos. https://obrasporimpuestos.renovacionterritorio.gov.co/ObrasImpuestos
Enlace de GOV.CO	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T76569

11.2.2 Aprobación de vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en municipios ZOMAC

Trámite	Aprobación de vinculación del impuesto de renta para un proyecto a desarrollar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto Armado - ZOMAC.
Descripción	Obtener la aprobación de vinculación del impuesto de renta a un proyecto a ejecutar en las Zonas Más Afectadas por el Conflicto armado -ZOMAC-. Los requisitos son Establecidos por la ley 1819 de 2016 y el decreto 1915 de 2017. Obras por impuestos es la posibilidad que tienen las empresas de pagar hasta el 50% de su impuesto a la renta y complementario a cargo, a través de la ejecución y entrega de un proyecto de inversión para el mejoramiento, dotación o construcción de infraestructura de educación pública, salud pública, energía, agua potable y alcantarillado o infraestructura vial, en los 344 municipios que constituyen las zonas más afectadas por el conflicto -ZOMAC-; entre ellos los 170 municipios -PDET- Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.
Normatividad y procesos	https://www.renovacionterritorio.gov.co/obras-por-impuestos
Costos asociados	No tiene costo
Formatos y/o formularios	Este formulario se activa cada vez que hay convocatoria del mecanismo de Obras por Impuestos. https://obrasporimpuestos.renovacionterritorio.gov.co/ObrasImpuestos
Enlace de GOV.CO	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T62011

11.2.3 Certificación de concordancia de los proyectos que se sometan a consideración del OCAD Paz

Trámite	Expedición de la certificación de concordancia de los proyectos que se sometan a consideración del OCAD Paz con las iniciativas de los Planes de Acción para la Transformación Regional – PATR, los PDET municipales y/o los objetivos del pilar de los PATR
Descripción	De conformidad con lo establecido en la Ley 2056 de 2020, el Decreto 1223 de 2020 y las Resoluciones ART 141 y 360 de 2024 y 572 de 2025, la Agencia de Renovación del Territorio – ART tiene como función exclusiva, en el marco de los proyectos financiados con la fuente de Asignación para la Paz y presentados a las convocatorias del OCAD PAZ, la expedición de la Certificación de Concordancia. Este es el documento mediante el cual se valida que los proyectos de inversión mencionados se encuentren alineados con las iniciativas priorizadas en los Planes de Acción para la Transformación Regional (PATR).
Normatividad y procesos	https://www.renovacionterritorio.gov.co/certificaciones-ocad-paz
Costos asociados	No tiene costo
Formatos y/o formularios	https://ocadpaz.renovacionterritorio.gov.co/Registro/Index
Enlace de GOV.CO	https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios/T86544

11.3 Servicios digitales (Interoperabilidad – Carpeta Ciudadana – Autenticación Digital)

En el marco de la transformación digital y el fortalecimiento de los servicios ciudadanos, la Agencia de Renovación del Territorio (ART) cuenta actualmente con el servicio de interoperabilidad implementado y en operación en ambiente productivo bajo la plataforma X-ROAD, lo que evidencia un camino ya avanzado en materia de integración e intercambio seguro de información con otras entidades del Estado. Este avance permite que la Entidad no parta desde cero en la adopción de servicios ciudadanos digitales y constituye una base fundamental para avanzar en la integración con iniciativas como Carpeta Ciudadana y Autenticación Digital.

Asimismo, la Entidad dispone actualmente de trámites y servicios publicados en GOV.CO, los cuales representan un punto de partida para identificar oportunidades de mejora, automatización e integración con los lineamientos de servicios ciudadanos digitales. En este sentido, se hace necesario desarrollar mesas de trabajo interinstitucionales e internas que permitan analizar los trámites y servicios susceptibles de

interoperabilidad, automatización o incorporación a Carpeta Ciudadana, priorizando aquellos que generen mayor valor para la ciudadanía y optimicen la experiencia de atención.

Es importante tener en cuenta que, debido a la naturaleza misional de la Agencia de Renovación del Territorio (ART), gran parte de su oferta institucional está orientada al acompañamiento territorial, la articulación institucional y la atención de procesos colectivos dirigidos a comunidades, organizaciones y grupos poblacionales, más que a servicios individuales transaccionales. Esta característica hace que la identificación y caracterización de trámites o servicios de alto impacto para su automatización requiera ejercicios de análisis más detallados y articulados con las áreas misionales, con el propósito de identificar escenarios viables que permitan avanzar gradualmente en la consolidación de servicios digitales centrados en la ciudadanía y alineados con la estrategia de Gobierno Digital.

Finalmente, es importante identificar y gestionar los riesgos asociados al proceso de transformación digital, tales como la calidad de la información, dependencia de terceros y el uso y apropiación por parte de los usuarios, de tal manera que se establezcan acciones de mitigación y seguimiento que garanticen la sostenibilidad de la estrategia y su alineación con la política de Gobierno Digital.

12. Documentos relacionados

- a. Programa de Transparencia y Ética Pública Componente Transversal
- b. Portafolio de Servicios y Trámites

13. Control de versiones

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
01	23 de julio de 2025	Versión inicial del documento
02	25 de mayo de 2026	Segunda versión del documento incluyendo los cuatro subcomponentes Diagnóstico y planeación Estratégica del Servicio, Talento Humano, Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías, Evaluación de la gestión y medición de la experiencia ciudadana.