



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

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

BOGOTÁ D.C.

ENERO DE 2017

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Juan Manuel Santos Calderón
PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRIOTRIO - ART
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
MARIANA ESCOBAR ARANGO
DIRECTORA GENERAL

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRIOTRIO - ART
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
MARCELA CASTRO MACIAS
SECRETARIA GENERAL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO.....	6
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART.....	7
3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART	
3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	7
3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	9
3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
3.4.MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
3.4.1 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	10
3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	11
4. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	11
5. ANEXOS.....	11

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Renovación del Territorio - ART surge a partir de la necesidad de la implementación del punto 1 y parte de punto 4 del Acuerdo Final para la Terminación del Conflicto y la Construcción de una Paz Estable y Duradera. Asimismo la ART tiene definido su marco de acción en el Decreto 2366 de 2015 y en el Plan de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”. El Decreto 2366 de 2015 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, a través de la ejecución de planes y proyectos para la renovación territorial de estas zonas, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional para que se integren de manera sostenible al desarrollo del país”. Entre sus funciones se encuentran: liderar el proceso de coordinación inter e intra sectorial para desarrollar la estrategia de intervención, implementar espacios de participación para la formulación de planes y proyectos de intervención, formular e implementar un plan general de renovación territorial, entre otros.

La Ley 1753 de 2015 expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 y establece, en su artículo 100, los mecanismos de intervención integral en territorios rurales como los instrumentos a través de los cuales se estructurarán, de manera participativa y coordinada entre las entidades territoriales y nacionales, los planes de inversión para el ordenamiento social y productivo, la adecuación de tierras y la infraestructura de riego, la habitabilidad rural, la infraestructura productiva y de comercialización y los proyectos productivos. Asimismo, se priorizan las inversiones en las zonas que se definan como de intervención integral.

A su vez, el documento soporte del Plan de Desarrollo, en el capítulo de Seguridad, Justicia y Democracia para la Construcción de Paz, incluye como objetivo fortalecer y articular los mecanismos de transición hacia la paz. El cumplimiento de este objetivo descansa sobre la creación de planes estratégicos territoriales para la construcción de paz (PET). Estos planes “buscan ser apuestas generadas por la institucionalidad pública local en territorios altamente afectados por el conflicto armado, presencia de cultivos ilícitos, baja capacidad institucional y altos indicadores de pobreza. Dichos planes permitirán, en el marco de los lineamientos que el Gobierno Nacional defina de manera conjunta con los actores pertinentes en el territorio, entre los que se encuentran organizaciones de mujeres y grupos étnicos, construir propuestas participativas e incluyentes de paz que orienten en el mediano y largo plazo, los objetivos, estrategias de desarrollo y proyectos territoriales en esta materia, así como la movilización de recursos y generación de capacidades para su materialización” (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, pág. 528).

Los componentes estructurados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se definieron acorde al documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2. (Secretaría De Transparencia, DAPF Y DNP 2015.

- **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.
- **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.
- **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 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 y los 43 Ley 1712 de 2014. Artículo 32. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 42 lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Otras:

- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**
- **Iniciativas Adicionales.**

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

MISIÓN

Gerenciar procesos para la transformación de los territorios priorizados mediante la articulación institucional y la participación efectiva en el marco de los Planes de Renovación del Territorio.

VISIÓN

En 2026 hemos ejecutado el 100% de los Planes de Renovación Territorial en los territorios priorizados, logrando el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el fortalecimiento de las capacidades de gobernanza.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. **Participación efectiva:** Garantizar la participación de los actores de los territorios para la construcción de una visión de futuro, la planeación de iniciativas y acciones concretas y su ejecución y seguimiento.
2. **Provisión eficiente de bienes y servicios públicos:** Proveer bienes y servicios públicos a los territorios para mejorar la calidad de vida de su población.
3. **Desarrollo económico, ambiental y productivo:** Implementar estrategias de desarrollo productivo sostenible y generación de ingresos para las comunidades en las zonas priorizadas de posconflicto.
4. **Fortalecimiento institucional y organizacional de territorios:** Aumentar las capacidades de gobernanza y gobernabilidad de las entidades territoriales y las organizaciones sociales y productivas.
5. **Coordinación interagencial y entre niveles de gobierno:** Asegurar la concurrencia efectiva de los actores estratégicos en la toma de decisiones y en la ejecución de las acciones orientadas a la renovación territorial.
6. **Desarrollo administrativo:** Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT

OBJETIVO GENERAL:

Establecer una estrategia de la Agencia que permita contrarrestar posibles actos de corrupción que se pueden presentar dentro de la ART, así como los métodos y medios para la atención integral a los ciudadanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Formular los riesgos anticorrupción y acciones para su manejo.
- Facilitar el acceso a los programas acorde a la política de racionalización de trámites (estrategia antitrámites).
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.
- Determinar la estrategia de rendición de cuentas de la ART para el 2017.
- Establecer Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO UACT

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con la el consolidado del Mapa de Riesgos se identificaron posibles riesgos de Corrupción para la ART asociados a los procesos y acorde a las actividades a realizar durante el 2017.

Así mismo, en cumplimiento los lineamientos y las actividades propuestas en las guías de administración del DAFP y la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia, se realizó la identificación de actividades, acorde a los subcomponentes y se establecieron metas.

Plan Anticorrupción					
Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Adopción de la Política de Administración de Riesgo	Política definida	Oficina Planeación	1/02/2017 30/06/2017
	1.2	Elaborar el Manual para la Administración de Riesgos de Corrupción.	Manual elaborado	Oficina Planeación	30/06/2017
	1.3	Socialización del Manual y formatos para la Administración de Riesgos de Corrupción	Publicación en herramientas y medios de comunicación Internos	Oficina Planeación	31/07/2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Formulación del Plan de Manejo de los Riesgos	Plan de Manejo de los Riesgos	Direcciones	31/01/2017
	2.2	Consolidar y Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación/ Comunicaciones	31/01/2017
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1	Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación/ Comunicaciones	30/03/2017
Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión	4.1	Monitoreo al Plan de Manejo de los Riesgos de Corrupción	Plan de manejo de riesgos actualizado Informes de Avance	Direcciones/ Oficina de Planeación	31/05/2017 31/08/2017 31/12/2017
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento al Plan de Manejo de los Riesgos de Corrupción	Tres Informes de la OCI	OCI	31/05/2017 31/08/2017 31/12/2017
	5.2	Evaluación de la Administración del Riesgo	Informe de la OCI	OCI	31/07/2017

Anexo 1 : Matriz de Riesgos (en construcción)

3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3.2.1 Estrategia Antitrámites

A partir de la adopción del Decreto 2366 de 2015, la Agencia de Renovación del Territorio realizará la identificación de los trámites –OPAS relacionadas con los programas/ estrategias vigentes asociadas a su misionalidad.

Una vez identificado los tramites de cara a la ciudadanía se efectuará el cargue de información en el SUIT, para que se refleje la información en el SIVIRTUAL la información vigente.

Ver anexo 2. Cuadro estrategia de racionalización de trámites: OPAS

3.3 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.

Estos ejercicios permiten evaluar y retroalimentar la gestión pública de la ART en la implementación de las políticas, programas o estrategias que se desarrollan en el ejercicio de sus funciones.

De acuerdo con lo anterior se diseñará la estrategia de rendición de cuentas de la entidad, para cumplir con éste propósito.

3.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Realizando una apuesta de servicio amplia, enmarcada en las nuevas dialécticas de nuestro país, el post conflicto y la construcción de una nueva nación, se hará necesario tomar

decisiones más ajustadas a los nuevos procesos que se van a gestar en el Estado mismo y en todo el territorio nacional, es por ello que a continuación se enumeran una serie de actividades, que permitan fortalecer el tema de Servicio al Ciudadano, más allá de su concepción como canal de recepción, sino como instrumento generador de cambio, participación y confianza entre el Estado y los territorios. Pretendemos centrar esfuerzos, en un discurso basado en el goce efectivo de derechos de las comunidades, teniendo entonces que pensar en estrategias de servicio integrales, que permitan la conectividad y el desarrollo de los territorios, tarea que requiere del compromiso público y social por una mejor atención y servicio por parte de la Agencia de Renovación del Territorio.

En 2017, queremos establecer 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-.

- a. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico
- b. Fortalecimiento de los canales de atención
- c. Talento humano
- d. Normativo y procedimental
- e. Relacionamiento con el ciudadano

Ver anexo 3. Actividades relacionadas con el componente.

3.4.1 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- Con el compromiso de Tecnologías de la Información, se encaminaran acciones para lograr la automatización del Formato único de Registro, en cuanto a la administración y seguimiento de las solicitudes ciudadanas ingresadas por los diferentes canales de atención.
- Incluir en el nomograma de la Agencia, el marco normativo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.
- Elaborar y adoptar los protocolos de atención.
- Definir el canal presencial en el nivel central, mediante la correcta implementación de la Ventanilla única de Atención e Información –VUAI-
- Establecer una cuenta de correo electrónico de la ART para la atención al ciudadano.
- Sensibilizar a los servidores públicos de la Agencia de Renovación del Territorio acerca del Proceso Servicio al Ciudadano y los productos resultantes del mismo en su totalidad.

- Se da cumplimiento a los términos de ley definidos.

3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Las actividades relacionadas con transparencia y acceso a la información corresponden a los lineamientos GEL.

4. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente documento ha sido elaborado de forma participativa por los diferentes profesionales y delegados de los procesos asociados con las estrategias a desarrollar; estas acciones fueron apoyadas por la Oficina de Planeación de la ART, quien consolidó la información para su estructuración y publicación.

Así mismo, la Oficina de Control Interno, realizará la verificación de la información para el respectivo seguimiento y el control de las acciones y estrategias contempladas en esta herramienta.

Para lo cual se elabora formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, atendiendo los lineamientos de la estrategia PAAC.

Ver anexo 4. Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención y al Ciudadano

5. ANEXOS

A continuación se presentan los anexos descritos en las estrategias:

- ANEXO 1: MATRIZ DE RIESGOS – PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (en construcción)
- ANEXO 2: CUADRO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: OPAS
- ANEXO 3: ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- ANEXO 4: CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

ANEXO 1: MATRIZ DE RIESGOS – PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (en construcción)

CODIGO	OBJETIVO ESTRATEGICO/ ACTIVIDAD	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGO INHERENTE			CONTROLES	RIESGO RESIDUAL			ACCIONES PARA MITIGAR	FUENTE DE VERIFICACI ÓN	PERIODO DE EJECUCIO N
					PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO			
FINANCIERO	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Inclusión de gastos no autorizados en el presupuesto de la entidad para beneficiar un tercero	1. Interés del profesional responsable de enviar la solicitud de gastos a planeación 2. Manipulación o adulteración de la información por parte de los grupos que solicitan o programan gastos 3.Ausencia del visto bueno o control del jefe inmediato previo al ingreso en el presupuesto por la ausencia de estructura organización actual 4.No se cuenta con una instancia de verificación, decisión y control actualmente	- Disciplinarios - Sanciones - Detrimento patrimonio	2	Catastrófico	Alta	1.Aprobación de la solicitud de adquisiciones por el jefe inmediato de cada grupo funcional	1	Catastrófico	Moderado	1.Aprobación de la propuesta de Presupuesto	-Vo.Bo. de la Dirección de la ART Plan Anual de Adquisiciones	Enero de 2017
PLANEACIÓN	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Manipulación o adulteración de la Información de gestión y resultados de la ART para beneficio de un tercero	1. Fallas en la distribución de las cargas laborales 2. No se cuenta con los funcionarios suficientes en la ART 3. Ausencia de sistema de información institucional 4. Concentración de la información en muy poco personal - Ausencia de una instancia de aprobación y verificación de la Información	- Desviación de la gestión y operación de la ART por resultados manipulados - Falsedad en la publicación de resultados de la ART - No oportunidad en la atención de consultas o tramites por parte de la ciudadanía - Pérdida de credibilidad en la ART - Sanciones - Perdida de la memoria institucional	3	Catastrófico	Extrema	1.Validación mediante la remisión de la información desde la fuente primaria - grupo funcional	1	Catastrófico	Moderado	1.Aprobación y/o verificación de la información por parte del asesor del ART	- Email del asesor del ART con VoBo de la información	Enero-Diciembre 2017

CONTRATACION	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	1. Cambios de cronogramas. 2. Falta de articulación con la parte técnica. 3. Desconocimiento de la necesidad de contratación. 4. Cuando el insumo para responder no se ha suministrado. 5. Interés de un particular en no entregar la información.	-Sanciones penales, disciplinarias. -Pérdida de recursos. -Demandas.	3		Bajo	1. Fecha de radicación de comunicación oficial. 2. Revisión del Asesor						Comunicación oficial.	Diciembre 2017
CONTRATACION	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Interpretación subjetiva de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	1. Interés particular. 2. Desconocimiento de la ley	-Sanciones penales , disciplinarias, fiscales y civiles	2			Revisión por parte del coordinador						Visto bueno del Jefe en todas la actuaciones	
CONTRATACION	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Restricción de la participación a través de obligaciones innecesarias establecidas en el plagio de condiciones.	1. Interés particular. 2. Falta de planeación en contratación. 3. Desconocimiento de los componentes técnicos por parte del jurídico.	1. Que se contrate con empresa no idónea. 2. Denuncias. 3. Dilatar el proceso de contratación.	4		Alto	1. Memorando que comunica la conformación del comité estructurador y evaluador. 2- Comité de contratación. 3. Visto bueno del jefe.							

ADMINISTRATIVA	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Favorecimiento de un tercero en la construcción de la ficha técnica de Estudios Previos	1. Interés propio 2. Ausencia de verificación de la Calidad de los Estudio Previos (ficha técnica) 3. No se cuenta con la estructura organizacional en la entidad	_ Detrimento patrimonial _ Mala calidad de los bienes contratados y/o suministrados _ Contratación de un tercero no idóneo para el cumplimiento del contrato _ No se cumpla con la adquisición y/o prestación servicios _ Entorpecimiento en los tramite de Contratación	3	10	ALTO	1. Verificación Plan Anual de Adquisiciones 2. Visto bueno de Presupuesto 3. Aprobación de la Oficina de Planeación 4.Acompa\to Jurídico 6. Firma de Coordinador (Jefe)	1	10	BAJO			
ADMINISTRATIVA	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Fraude en la información presentada para hacer uso indebido de los recursos de la caja menor	1. Solicitud de forma inapropiada de los recursos de la caja menor 2. Falta de planeación en los procesos de contratación para la prestación de los servicios 3. No hay reglamento interno para el uso de la Caja menor	_ Pérdida de recursos _ Detrimento Patrimonial _ Hurto _ Peculado _ Procesos disciplinario _ Sanciones fiscales	3	5	MEDIO	1. Arqueo por parte de la Oficina de Control Interno 2. Arqueo por parte del proceso de Contabilidad 3. Formatos de la Caja menor 4. SIIF	3	5	BAJO			
ADMINISTRATIVA	OE 6: Desarrollo administrativo: Fortalecer los recursos institucionales para garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad.	Ausencia de condiciones apropiadas que permitan verificar el cumplimiento de los contratos	1. No se cuenta con personal designado oficialmente en campo que permita la verificación de la Información. 2. El contrato no cuenta con los suficientes puntos de control para permitir el cumplimiento de los contratos	_ Desembolsos inadecuados _ Incumplimiento de condiciones estipuladas en el objeto del contrato _ Perdida de recursos Sanción disciplinaria _ Sanciones Fiscales	4	10	ALTO	1. Procedimiento de supervisión de contratos 2. Informe de Supervisión de contratos 3. Designación de supervisión	2	10	MEDIO			

ANEXO 2: Cuadro Estrategia de Racionalización de Trámites: OPAS

nombre de la institución

Departamento

Municipio

Agencia de Renovación del Territorio

Cundinamarca

Bogotá D.C

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN								
No.	nombre del trámite proceso o procedimiento	situación actual	descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	situación propuesta	Beneficio al ciudadano y/o entidad	dependencia responsable	fecha de realización	
							inicio dd/mm/aaaa	fin dd/mm/aaaa
1	Datos generales de la Agencia de Renovación del Territorio en el SUI	En el Decreto 2366 de 2015 se crea la Agencia de Renovación del Territorio adscrita a la Presidencia de la República; por lo cual se requiere el registro de la información nueva en el SUI.	1. Actualización en el SUI información de la ART	Realizar reunión con el DAFP para definir procedimiento para registro de la ART en el SUI. Se requiere nuevo usuario y autorización para ingreso de información	Registrar información vigente, relacionada con la ART	Oficina Planeación	01/04/2017	31/12/2017

ANEXO 3: ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Establecer el compromiso de la Dirección ART, con el fin de formalizar acciones que promuevan los procesos de atención, en los territorios a donde llegue la entidad.	1. Lineamientos para dirigir el accionar del Proceso Servicio al Ciudadano	Secretaria General	30 de Junio de 2017
	1.2	Establecer las competencias, funciones y responsabilidades de cada uno de los servidores del Proceso Servicio al Ciudadano	1. Establecer según el Manual de Funciones y competencias definidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, las funciones, responsabilidades y alcance de cada uno de los servidores del Proceso.	Secretaria General	30 Junio 2017
	1.3	Optimizar la gestión del proceso Servicio al Ciudadano, mediante el levantamiento y simplificación de los procedimientos asociados al Proceso.	1. Procedimientos del Proceso Servicio al Ciudadano	Secretaria General	31 de diciembre de 2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Definir el canal presencial a través de la ubicación de “Puntos Visibles” que permitan acceder a la información que requiera el ciudadano de manera fácil y rápida, a través de comunicación en lenguaje sencillo y de fácil apropiación.	1. Puntos Visibles ubicados en territorio	Secretaria General	31 de diciembre de 2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Cualificar a través de Jornadas de Inducción y en el nivel central y regional, a los servidores públicos de toda la ART, además de participar en las convocatorias de las jornadas organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	1. Cronograma de jornadas de Inducción y programadas	Secretaria General	31 de diciembre de 2017
	3.2	Incluir actividades de entrenamiento y cualificación de servidores en cuanto a atención y servicio al ciudadano dentro del Plan Institucional de Capacitación	1. Plan Institucional de Capacitación	Secretaria General	31 de diciembre de 2017
	3.3	Evaluar el desempeño de los funcionarios de libre nombramiento y remoción, mediante el Sistema tipo de Evaluación del Desempeño	1. Sistema tipo de Evaluación del Desempeño	Dirección General	Fechas establecidas por Departamento Administrativo de la Función Pública
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar y publicar los informes de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	1. Informes de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Secretaria General	31 de diciembre de 2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar los protocolos de atención y perfiles de los canales de atención, con el fin de mejorar la gestión y fortalecer la atención a través de los mismos.	1. Protocolos de Atención y Perfiles de Canales de Atención elaborados	Secretaria General	31 de diciembre de 2017

ANEXO 4. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN Y AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO 1 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO 2 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES

SEGUIMIENTO 3 OCI				
FECHA DE SEGUIMIENTO:				
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES