



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITRIO - ART

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

Versión 1

BOGOTÁ D.C.

Enero de 2020

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Diego Molano Aponte
DIRECTOR

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Juan Carlos Zambrano Arciniegas
DIRECTOR GENERAL

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO - ART
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA
Janeth Cecilia Camacho Márquez
JEFE OFICINA DE PLANEACION

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO.....	8
3	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART	9
4	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	10
4.1	GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.	10
4.1.1	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	10
4.2	ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
4.3	ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	11
4.4	ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
4.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	15
5	CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	15
6	MATRIZ COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020.....	16

1 INTRODUCCIÓN

La Agencia de Renovación del Territorio - ART tiene definido su marco de acción en: el Decreto 2366 de 2015 que crea la Agencia para la Renovación del Territorio y las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022” Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”.

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: Establecer y definir los criterios y parámetros para la formulación de planes y la estructuración y ejecución de proyectos en las zonas rurales de conflicto priorizadas; Diseñar y promover modelos de operación y contratación para la estructuración y ejecución de los proyectos de intervención territorial, a través de esquemas de financiación y cofinanciación , tales como, asociación público-privada, concesiones, convenios marco de cofinanciación y contratos con operadores; adoptar estrategias y programas de generación de capacidades regionales y locales en las zonas rurales de conflicto priorizadas, en articulación con los sectores competentes y con actores nacionales y locales; Adelantar la divulgación y difusión de la oferta de servicios de la agencia, para garantizar el adecuado acceso a la información en las zonas priorizadas entre otras.

El Decreto 2107 de noviembre 22 de 2019 por el cual se modifica la estructura de la Agencia Nacional del Territorio y se dictan otras disposiciones:

En el parágrafo 4 del artículo 281 de la ley 1955 de 2019 señala *“Para el cumplimiento e implementación de la política de estabilización, en especial lo contemplado en el presente artículo, con. la expedición de la presente. ley, la Agencia de Renovación ' del Territorio cambiará su adscripción del Sector Agricultura ' y Desarrollo Rural al sector Presidencia de la' República. En desarrollo de lo anterior, el desarrollo y ejecución del Programa Nacional de Sustitución de Cultivos /ilícitos, se efectuará por parte de la Agencia de Renovación del Territorio. Con base en las facultades permanentes que se asisten al Gobierno nacional, dentro de los seis meses siguientes a la expedición de la presente ley, se procederán a efectuar los arreglos institucionales a que haya lugar.”*

Que, para efectos del desarrollo y ejecución del Programa Nacional de Sustitución de Cultivos de Uso ilícito, se hace necesario la creación de la Dirección de Sustitución de Cultivos de Uso ilícito en la Agencia, la cual funcionará con autonomía administrativa y financiera, en los términos del literal j) del artículo 54 de la Ley 489 de 1998.

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

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

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

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

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

En concordancia con las funciones y actividades anteriormente mencionadas y teniendo en cuenta que la ART realiza su gestión con un enfoque participativo a nivel territorial se visibiliza el alto compromiso por la construcción articulada de procesos con la ciudadanía y/o grupos de valor. Así pues, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso

a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, la Agencia se ha articulado con los requisitos acorde al estado de avance desde su creación.

De acuerdo con lo anterior y teniendo en cuenta que la Agencia de Renovación del Territorio en cumplimiento de las funciones asignadas logró durante el 2019 el cumplimiento de metas y objetivos misionales y de apoyo propuestos para la vigencia, se formula el presente documento a fin de establecer la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano alineado con la planeación y objetivos formulados para el 2020.

Los componentes estructurados para el presente 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, de la siguiente manera:

- **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”.

2 MARCO ESTRATÉGICO DE LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

MISIÓN

Gerenciar procesos para la transformación de los territorios priorizados mediante la articulación entre la Nación y el territorio y el fortalecimiento de las capacidades de los actores en las subregiones PDET.

VISIÓN

En el 2031, habremos logrado el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el fortalecimiento de las capacidades de gobernanza de las subregiones PDET a través de la ejecución de los Planes de Acción para la Transformación Regional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1 implementar estrategias para la reactivación económica, social, ambiental e infraestructura rural en las zonas focalizadas por los programas de desarrollo con enfoque territorial - PDET nivel nacional.

2 implementar estrategias de Financiación y consolidación del Banco de proyectos para la implementación de los programas de desarrollo con enfoque territorial Nacional.

3 implementar el esquema de seguimiento, evaluación y gestión de conocimiento para el cumplimiento de los PDET.

4 coordinar y gestionar con los actores pertinentes a nivel nacional y territorial, publicas, privadas y de cooperación la implementación de las iniciativas.

5 implementar estrategias de fortalecimiento de capacidades territoriales con los actores estratégicos y de acciones de incidencia en las instancias de planeación y participación territorial, para la estabilización en las zonas priorizadas por los municipios PDET.

6 implementar un plan estratégico pedagógico, de divulgación y

posicionamiento, que visibilice las transformaciones en los territorios, genere sentido de pertenencia y estimule la inversión en los PDET.

7. garantizar una gestión efectiva que responda a las necesidades de los clientes con altos estándares de calidad

8. implementar el Programa Nacional Integral de Sustitución de Cultivos de Uso Ilícito-PNIS y nuevos modelos de sustitución

3 OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO ART

OBJETIVO GENERAL:

Establecer una estrategia de la Agencia que permita contrarrestar posibles actos de corrupción que se puedan presentar dentro de la ART, así como los métodos y medios para la participación con transparencia durante los procesos de articulación y gestión integral con la ciudadanía y/o los grupos de valor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Formular acciones para identificación de posibles riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Establecer acciones de racionalización la estrategia antitrámites cuando se requiera.
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.
- Establecer actividades para el componente de rendición de cuentas de la ART a realizar en 2020.
- Establecer Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES

El presente documento corresponde a la versión 1, que presenta acciones alineadas con la planeación estratégica y las metas formuladas en el plan de acción institucional 2020, no obstante, éste podrá ser modificado o actualizado en relación con las modificaciones estructurales, de la planeación o que se requieran por organismos de control y evaluación durante la vigencia.

4 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

4.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

4.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Agencia de Renovación del Territorio-ART, en Comité de Control Interno en reunión ordinaria el 20 de agosto de 2019, aprobó el Manual de Administración de Riesgos de la ART, a través del cual se establece la política y las directrices para la adecuada administración de riesgos y define la metodología para la identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento de los riesgos inherentes a los procesos, tanto para los riesgos de gestión, como para los riesgos de corrupción, con el propósito de evitar su materialización y que puedan generar desviaciones y dificultades en el cumplimiento de los objetivos y misión institucional.

La administración de riesgos de la ART es aplicable a todos los niveles, procesos y servidores de la Entidad y basa su metodología en la Guía para la Administración del Riesgo-2015 del DAFP, Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción y la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, V2-2015, establecida por el Gobierno Nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Manual de Administración de Riesgos (POL-SID-03 MANUAL ADM DE RIESGOS ART 2017), se encuentra publicado en MERCURIO/SIGART, en el siguiente enlace:

http://www.renovacionterritorio.gov.co/Documentos/manuales_internos

4.2 ESTRATÉGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para el año 2020 no se tienen tramites nuevos y el tramite Aprobación de vinculación del pago del impuesto sobre renta y complementarios susceptibles a los proyectos a ejecutar en la ZOMAC no presenta racionalización para el presente año.

Adicionalmente, en el artículo 79 de la Ley 2010 de 2019 que adicionó el artículo 800-1 del Estatuto Tributario se define un nuevo modelo de Obras por Impuestos, el cual dependiendo de la reglamentación que se expida al respecto y al concepto del DAFP

si se deberá actualizar y ajustar el trámite ya inscrito en el SUIT o si se deberá crear un nuevo trámite.

4.3 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.

La ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas evalúa tres temas:

La Gestión Institucional

- Presupuesto
- Contratación
- Gestión del talento humano
- Estados financieros

Los resultados de la gestión institucional:

- Cumplimiento de metas

El avance en materia de garantía de derechos y cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- El grado de avance en la garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible, como consecuencia de la gestión. (DAFP)

Como consecuencia de la gestión y los resultados, la ART, explica el avance en la garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos del Desarrollo Sostenible a través de sus programas y proyectos que se desarrollan en el Ejercicio de sus funciones; así mismo, las metas y lo relacionado con la gestión institucional y se encuentran articulados en el Plan de Acción Institucional.

4.4 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia de Renovación del Territorio para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 los cuales señalan que la finalidad de la función pública es el servicio a la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, los que entre otros se deben materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho, determina que es preciso la implementación de estrategias para mejorar la calidad y eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano en la ART.

Dentro de las funciones a cargo de la Secretaría General, insertas en el Artículo 27 del Decreto de creación de la Agencia, se encuentra el “velar por el funcionamiento de la prestación del servicio al ciudadano y por la atención de quejas y reclamos que presenten los ciudadanos sobre el desempeño de las dependencias o personas que laboran en la Agencia de Renovación del Territorio”.

Igualmente, la ley, establece que el Servicio al Ciudadano es una prioridad y, por lo tanto, el objetivo de la Administración Pública debe centrarse en mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que prevé el Estado. Para dicho propósito las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para el servicio a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Por lo anterior, el Proceso de Servicio al Ciudadano de la ART es determinante para facilitar los ejercicios participativos que adelanta la Agencia con la Ciudadanía y contribuir para que el desarrollo rural del país sea una realidad; como punto de partida para mejorar el Servicio al Ciudadano en la Agencia de Renovación del Territorio, la Secretaría General identificó el estado actual de los canales de atención y generó la estrategia RENOVARTE para mejorar la atención al ciudadano.

QUÉ ES RENOVARTE:

Es la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Agencia de Renovación del Territorio, publicada en el siguiente enlace: http://www.renovacionterritorio.gov.co/Publicaciones/servicio_al_ciudadano que

brinda mayores y mejores herramientas para orientar, informar y responder a las inquietudes de población en general para que acceda a información actualizada sobre toda la oferta institucional de la ART.

POLÍTICAS RENOVARTE

- Acercar, mejorar y fortalecer la relación de la Agencia con la ciudadanía, basada en la atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios (OPAS) brindados por la Agencia de Renovación del Territorio buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.
- Promover, fortalecer y sensibilizar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y personal de apoyo de la Agencia haciendo uso de los protocolos de atención al ciudadano.
- Aplicar y cumplir los procedimientos establecidos en el sistema integrado de gestión propios del proceso de servicio a la ciudadanía.
- Centralizar y unificar todas y cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS en el sistema dispuesto por la Agencia para este fin.
- Orientar y direccionar a los ciudadanos para registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS a través de los canales de atención dispuestos por la Agencia.
- Implementar herramientas tecnológicas, estrategias y metodologías que garanticen y mejoren los niveles de atención y calidad en el proceso de servicio a la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS RENOVARTE

La Estrategia de servicio a la ciudadanía RENOVARTE tiene como objetivos específicos:

1. Implementar herramientas tecnológicas para facilitar la comunicación con los usuarios internos y externos de la Agencia de Renovación del Territorio.
2. Garantizar el cumplimiento de la normativa y reglamentos vigentes relacionados con el derecho que tiene toda persona de recibir pronta y adecuada respuesta a una petición.

3. Garantizar la correcta y permanente evaluación, análisis y seguimiento de la Agencia de Renovación del Territorio, en la gestión y trámite de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
4. Estandarizar una metodología ágil y eficiente dentro de la Agencia de Renovación del Territorio para hacer seguimiento a la calidad, nivel de confianza del ciudadano, eficacia y eficiencia de los trámites brindados a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
5. Establecer y unificar un sistema de información que contenga la relación de derechos de petición, formulación de consultas, las quejas, reclamos, sugerencias, de manera tal que se convierta en herramienta de permanente consulta para las directivas y funcionarios de la Agencia, los órganos de control y vigilancia de la Agencia.

ESTRATEGIA RENOVARTE

- Fortalecer y ampliar los canales de atención presencial, telefónica, correspondencia y virtual.
- Distribuir la concentración de ciudadanos en ciertas horas mediante agendamiento. (A futuro)
- Prestar servicios y brindar información homogénea en los Canales de Orientación y Atención **RENOVARTE**.
- Aumentar los niveles de atención y satisfacción.

BENEFICIOS

- Mejora en la gestión de Atención a la Ciudadanía
- Aumento de los niveles de satisfacción.
- Reducción de los trámites presenciales.
- Atención en línea.

PRODUCTOS Y SERVICIOS RENOVARTE.

La Agencia de Renovación del Territorio a través de la Estrategia RENOVARTE, implementará los siguientes productos:

- Chat
- Videollamada (Inclusive con manejo en lenguaje de señas)
- Sistema PQRSD
- Línea 018000, Conmutador.
- Contact Center.
- Agendamiento citas
- Preguntas frecuentes.

- Convocatorias masivas (IVR automático; Mailing; SMS)
- Ferias Ciudadanas.

En 2020, continuamos con 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-.

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y que tiene como objetivo regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de derecho y las excepciones a la publicidad de la información, la Agencia de Renovación del Territorio continuará con las acciones permanentes en su operación para la implementación de esta ley.

La entidad con el liderazgo y orientación de la Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Servicio al ciudadano, líder GEL, Web Master y Sudirección de Contratación , realizó la proyección de actividades relacionadas con transparencia y acceso a la información para el 2020.

5 CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente documento contextualiza el estado actual de los componentes atendiendo los avances y logros durante el año 2019; la construcción del Plan Anticorrupción 2020 se realizó de forma participativa, con los diferentes Grupos Internos de trabajo, las matrices e instrucciones para formulación de acciones se realizaron con el apoyo de la Oficina de Planeación de la ART, quien consolidó la información para su estructuración y publicación.

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

6 MATRIZ COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020

En el siguiente enlace encuentra la publicación de los componentes del plan Anticorrupción año 2020 de la Agencia de Renovación del Territorio.

