
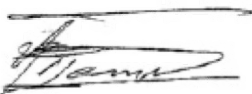



| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

| |
|--|
| TABLA DE APROBACIÓN |
| REVISÓ Y APROBÓ CAMBIO MENOR |
|  Argemiro Unibio Ávila Gerente Grupo de Desarrollo Organizacional. |


CPGA

| CONTROL DE MODIFICACIONES | | | |
|----------------------------------|--------------|--|--|
| VERSIÓN | FECHA | CAMBIO REALIZADO | SOLICITADO POR |
| 01 | 2020-12-27 | Cambio menor masivo debido a la migración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión al nuevo Software GRC adquirido por la Entidad, generando un nuevo código, versión y fecha. No se realizan modificaciones en el cuerpo del documento, únicamente cambia de código MAP303 versión 17 con ultima vigencia 20-06-2019 a M-AD-02 versión 01. | Gerente del Grupo de Desarrollo Organizacional |

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | PRESENTACIÓN | 3 |
| 2. | OBJETIVO | 4 |
| 3. | ALCANCE | 4 |
| 4. | NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS | 5 |
| 5. | DEFINICIONES | 5 |
| 6. | DEBERES..... | 6 |
| 6.1 | DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO..... | 6 |
| 6.2 | DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO..... | 6 |
| 7. | CONDICIONES GENERALES | 7 |
| 8. | RESPONSABLES DE LOS CANALES | 7 |
| 9. | CANALES DE PARTICIPACIÓN..... | 8 |
| 9.1 | CANAL DE COMUNICACIONES PQRS:..... | 8 |
| 9.2 | CANAL DE PARTICIPACIÓN PRESENCIAL:..... | 8 |
| 9.3 | CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL: | 9 |
| 9.4 | CANAL DE PARTICIPACIÓN TELEFÓNICO: | 9 |
| 9.5 | CANAL WEB:..... | 9 |
| 9.6 | REDES SOCIALES: | 10 |
| 10. | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA | 12 |
| 11. | RENDICIÓN DE CUENTAS | 12 |

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

1. PRESENTACIÓN

Con el Decreto número 495 del 20 de marzo de 2019 se inicia la reestructuración institucional de nuestra entidad, estableciéndose como denominación “**EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio**”, con naturaleza jurídica de empresa Industrial y comercial del Estado, de carácter financiero, vinculada al Departamento Nacional de Planeación - DNP y vigilada por la Superintendencia Financiera.

La estructura de **ENTerritorio**, apunta sus esfuerzos institucionales en busca de ser el organismo técnico del Sector Planeación para acompañar a los municipios y los departamentos en la construcción de proyectos estratégicos y de alto impacto social, como vías, acueductos, viviendas, edificaciones, colegios, emprendimientos y otras obras que permitirán generar más desarrollo y empleo.

La Entidad trabaja para convertirse en el principal estructurador de proyectos para ser financiados con recursos provenientes del Sistema General de Regalías (SGR).

Trabajamos para ser operativamente sostenibles y nuestro objetivo es fortalecer la capacidad técnica para gerenciar, gestionar, evaluar y estructurar proyectos en todos los sectores, permitiendo contar con procesos más eficientes en todas las regiones.


En este contexto, es del caso referirnos al Decreto 2693 de 2012 *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones"*, establece los principios y fundamentos de la Estrategia de Gobierno en línea, indicando la estrategia de Gobierno en línea se desarrollará conforme a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, **participación**, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en los artículos 209 de la Constitución Política, 3° de la Ley 489 de 1998 y 3° de la Ley 1437 de 2011.

De la misma manera, la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, indica que todas las entidades del orden nacional y territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento).

Al respecto, el artículo 2 Ibidem, planteó la formulación de la política pública de participación, estableciéndose la obligación de incluir en todo plan de desarrollo medidas específicas, para la promoción de la participación ciudadana en decisiones que afecten la ciudadanía, y el apoyo a las diferentes formas de organización de la sociedad.

Sumado a este marco legal, como referente para la elaboración de este documento se han tomado los resultados arrojados en las encuestas aplicadas en la Entidad a los grupos de valor, en donde se conoce la percepción en imagen, satisfacción y otros temas, que se tiene de la entidad entre sus partes interesadas. Se indaga sobre cuatro categorías principalmente: Información, Portal Web, Trámites y Servicios y Gestión. Los principales resultados son:

- et** El número de visitas al portal Web es alto, teniendo en cuenta que más del 75% de los encuestados ingresa más de 6 veces al mes.
- et** El ingreso al portal estuvo orientado a la recopilación de la información.
- et** En términos generales la información es útil y satisfactoria en sus expectativas. Como lo declaró el 67% y 58% de los encuestados respectivamente.
- et** En cuanto a los contenidos, estos deben mejorar puesto que a un 41% les satisface su

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VERSIÓN: | 01 |
| | | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

actualización.

- et El 55% de quienes consultan información, manifiestan que: es fácil de encontrar.
- et El 65% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en la satisfacción del servicio realizado en el módulo de Trámites y Servicios.
- et Para el 62% de los encuestados la gestión de la entidad contribuyó a resolver los problemas y las necesidades de los grupos de valor.
- et En la ejecución de ejercicios de rendición de cuentas un alto porcentaje de ciudadanos no participa (53%) o algunas veces participa (27%) en la rendición de cuentas que realiza la entidad. Es decir que, solo el 20% asiste a las jornadas organizadas por la entidad.¹

Se pretenderá continuar con dichas encuestas para medir el impacto de la gestión institucional en la solución de las dificultades y necesidades de sus usuarios y/o grupos de valor; así como indagar sobre el grado de conformidad de los grupos de valor frente a la calidad y oportunidad de la información que se publica en el portal Web, así como la gestión de los trámites y servicios.

Con relación a lo expuesto, la Ley 1955 de 2019 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "**PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD**" señala en su artículo 147 - Transformación Digital Pública: "*Las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital (...)*", indicando que los proyectos estratégicos de transformación digital se orientarán entre otros principios por la inclusión de programas de usos de tecnología para participación ciudadana y gobierno en los procesos misionales de las entidades públicas.

En este sentido, como parte de la transformación digital **ENTerritorio** ha diseñado un **Plan de Participación Ciudadana**, donde se incluye dentro del ciclo de ejecución la actualización del contenido del módulo de transparencia y acceso a la información pública cuyo acceso puede ser consultado en la Página Web de la Entidad.

Por lo anterior, **ENTerritorio** ha elaborado el presente documento cuyo propósito es establecer las pautas que deben ser de uso obligatorio para todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores que se relacionan con la atención y participación ciudadana.


2. OBJETIVO

Establecer la estrategia de participación ciudadana para integrar a los ciudadanos en la gestión institucional de la **EMPRESA NACIONAL PROMOTORA DEL DESARROLLO TERRITORIAL – ENTerritorio**, asimismo, divulgar los canales, espacios y escenarios de atención que garanticen la participación en la ejecución de la Entidad.

3. ALCANCE

Inicia con la divulgación del Manual y termina con la aplicación por parte de todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores que se relacionan con el tema de participación ciudadana, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en cuanto a información, consulta, iniciativa, deliberación, decisión y control a la gestión pública.

¹ Encuesta realizada entre el 13 al 26 de marzo de 2019, participantes: 108, número de ítems: 18, responsable: Grupo de Planeación y Gestión de Riesgos. Objetivos: * Medir la percepción en imagen que se tiene de la entidad entre sus grupos de valor. * Identificar si la gestión institucional ayudó a resolver los problemas y necesidades de sus usuarios y/o grupos de valor. * Medir el grado de conformidad de los grupos de valor frente a la calidad y oportunidad de la información que se publica en el portal Web, así como la gestión de los trámites y servicios.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

4. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003 “*Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas*”.
- Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- CONPES 167 de 2013, Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA).
- 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*”.
- Ley 1757 de 2015 Art. 2.-De la política pública de participación democrática.
- Procedimiento P-AD-01 – *Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias*.
- Procedimiento *Auditorías visibles*.
- Resoluciones Internas y circulares de ENTerritorio vigentes.

5. DEFINICIONES

Autoridad: en materia pública es aquel atributo que tiene una persona, la cual desarrolla una actividad en virtud de un cargo u oficio como servidor público o colaborador.

Ciudadano: persona miembro de la sociedad que asume derechos y deberes para con ella.

Consulta: es la solicitud para obtener un parecer, dictamen u opinión relacionado con temas jurídicos o técnicos a cargo de la Entidad.

Mecanismos: son las herramientas o acciones que permiten la participación ciudadana en las decisiones o situaciones de hecho creadas por actos u omisiones de la administración, estos son de origen popular, gubernamental o legal, según sean promovidos o presentados ante la Entidad.


Ocad: órganos colegiados de administración.

Partes: son cualquier individuo, grupo u organización, interesada en la toma de decisiones de la Entidad, o se vea afectado por las mismas, y requiere alguna respuesta.

Petición: mecanismo constitucional que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta respuesta.

Queja: cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.

Reclamo: cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

Solicitud: cuando un ciudadano solicita que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la Entidad.

Sugerencia: cuando un ciudadano presenta un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

6. DEBERES

6.1 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO


El marco normativo vigente establece que correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

- et Acatar la Constitución y las leyes.
- et Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- et Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- et Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

6.2 DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Las autoridades tienen frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- et Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- et Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- et Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- et Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
- et Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- et Tramitar las peticiones que lleguen vía telefónica o por medios electrónicos.
- et Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- et Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- et Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- et Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

7. CONDICIONES GENERALES

ENTerritorio en búsqueda de la participación ciudadana cuenta con medios, canales y espacios óptimos que facilitan el acceso del ciudadano a nuestra gestión, pues reconoce que el usuario, destinatario final de nuestros bienes y servicios, posee la competencia y el derecho para intervenir en la toma de decisiones, cuestionar, indagar o sugerir en los procesos que se adelantan, acorde con el principio de democracia participativa acogido por la Constitución Nacional y que supone un proceso político abierto y libre por parte del ciudadano.

8. RESPONSABLES DE LOS CANALES

La gestión de los canales de participación ciudadana en **ENTerritorio** se encuentra en cabeza de los siguientes Grupos de Trabajo:

et SERVICIOS ADMINISTRATIVOS adscrito a la Subgerencia Administrativa:


- Planear, desarrollar, divulgar y realizar seguimiento y control a las actividades necesarias para el fortalecimiento del Centro de Atención al Ciudadano CAC, o el que haga sus veces.

et TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN adscrito a la Gerencia General:

- Liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de ENTerritorio en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.

et COMUNICACIONES adscrito a la Gerencia General:

- Planear, coordinar y actualizar la información noticiosa y las publicaciones de manera periódica, en general todo lo relacionado con el desarrollo de proyectos editoriales y realizar la publicidad del material generado por la Entidad en la página web y las redes sociales, dando a conocer los proyectos o servicios de la Entidad, así como la realización de campañas de pedagogía, a manera de ABC o tutoriales, para que el público en general los utilice.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSION: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

9. CANALES DE PARTICIPACIÓN

9.1 CANAL DE COMUNICACIONES PQRS:




9.2 CANAL DE PARTICIPACIÓN PRESENCIAL:

En nuestro **Centro de Atención al Ciudadano (CAC)** se reciben y si es posible se atienden directamente las solicitudes, consultas, quejas, reclamos o denuncias que requieran los ciudadanos.

Dirección: Calle 26 # 13 -19 Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: 57(1) 5940407

Horario de atención: lunes a viernes | 8:00 am a 5:00 pm

| | | | |
|--|--|-----------|-------------------|
|  Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

9.3 CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – **ENTerritorio**, dispone del correo electrónico: «quejasyreclamos@enterritorio.gov.co», como correo institucional y formal para la recepción electrónica de PQRD por parte de la ciudadanía.

9.4 CANAL DE PARTICIPACIÓN TELEFÓNICO:

El conmutador de la Entidad es el número **(57) (1) 5940407**


Línea de Transparencia: **(57) (1) 018000914502**

El contestador automático funciona de lunes a lunes de 8:00 a.m. a 5:00 a.m.

9.5 CANAL WEB:

En la Página Web (<http://www.enterritorio.gov.co>) de la Entidad se ha dispuesto un formulario virtual donde la ciudadanía interesada puede acceder a información relacionada con los procesos misionales, funciones de la entidad, normativa del sector, trámites y servicios, procesos de contratación, noticias, información pública y contacto con la ciudadanía (PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMO Y DENUNCIA).



| | | | |
|--|-----------------------------------|-----------|------------|
|  <p>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</p> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VERSIÓN: | 01 |
| | | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

9.6 REDES SOCIALES:

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial – **ENTerritorio**, ha impulsado la participación de la ciudadanía a través de canales digitales como las redes sociales. A continuación, se encuentra la descripción de las redes que hacen parte del portafolio de medios digitales -gestionados por la Entidad.

Fan page en FACEBOOK @ENTerritorio


<https://www.facebook.com/ENTerritorio/>



TWITTER @ENTerritorioCo

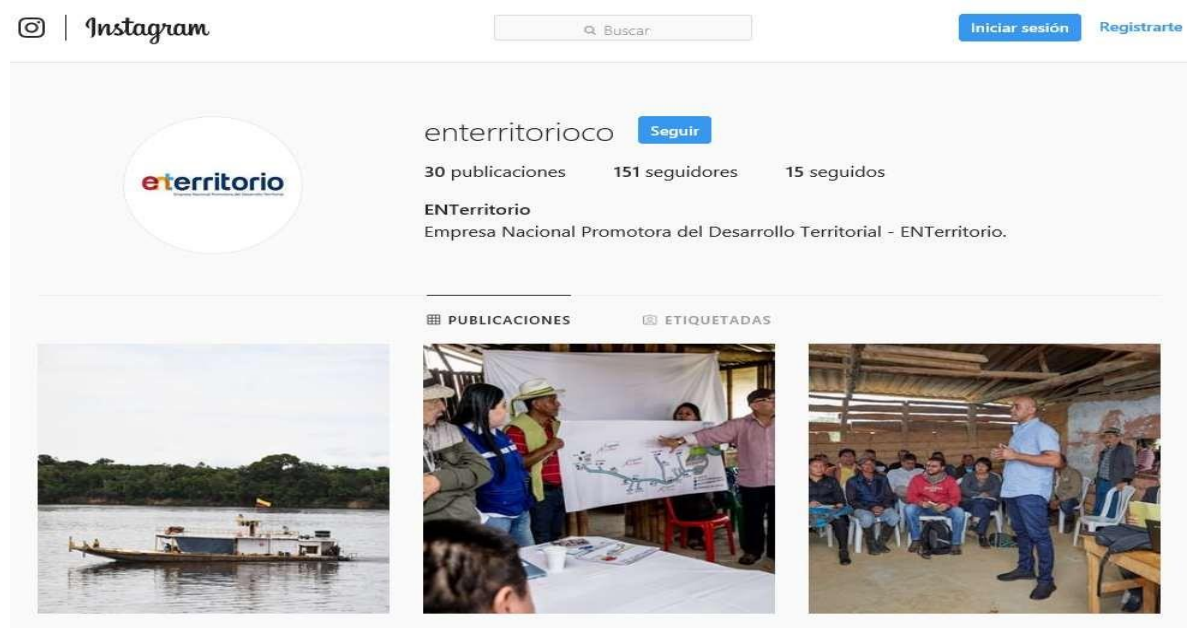
<https://twitter.com/ENTerritorioCo>



| | | |
|--|--|-----------------------------|
|  <p>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</p> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: M-AD-02 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VERSIÓN: 01 |
| | | VIGENCIA: 2020-12-27 |

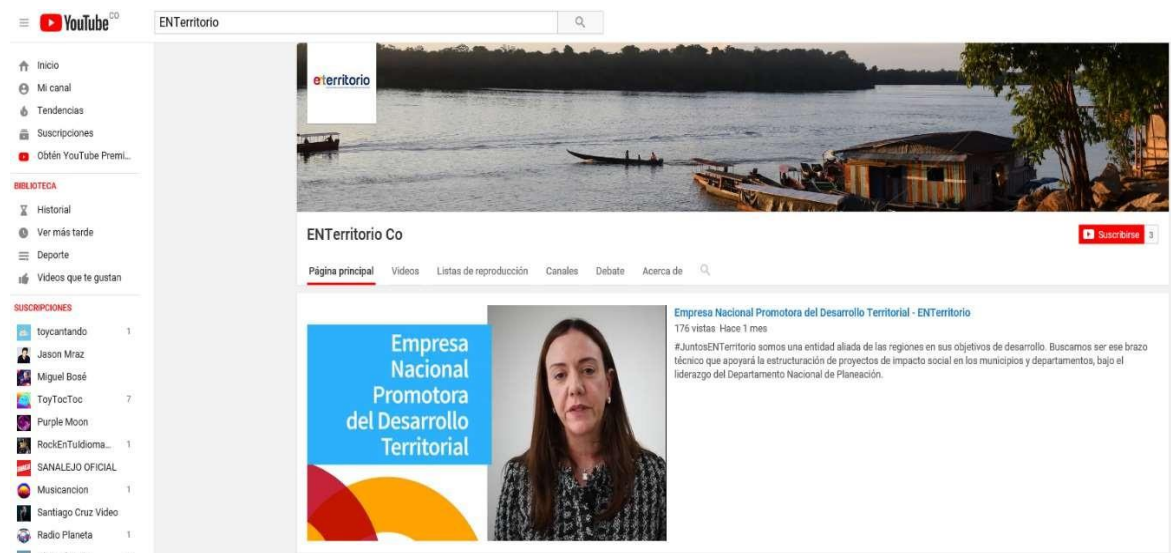
INSTAGRAM @enterritorioco


<https://www.instagram.com/enterritorioco/?hl=es-la>



YOUTUBE Canal ENTerritorio Co

<https://www.youtube.com/channel/UCr0fplqg0v4mDj5EGYjB9g>



| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSION: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

10. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En la página Web de la Entidad

https://www.enterritorio.gov.co/portal/page/portal/WebSite/ENTerritorio/transparencia_acceso_informacion_publica, se ha dispuesto la sección de Transparencia y acceso a la información pública, en donde se puede consultar la siguiente información:

- ✓ Mecanismos de Contacto con el Sujeto Obligado
- ✓ Información De Interés
- ✓ Estructura Orgánica y Talento Humano
- ✓ Normatividad
- ✓ Información Financiera
- ✓ Planeación
- ✓ Control
- ✓ Contratación
- ✓ Trámites Y Servicios
- ✓ Instrumentos de Gestión de Información Pública
- ✓ Aplicabilidad de los estándares para publicar información.



11. RENDICIÓN DE CUENTAS


Este es un espacio de participación ciudadana en el que se presenta para conocimiento general la gestión de la Entidad, asimismo, se reciben opiniones o propuestas de acción para mejorar nuestro desempeño, promoviendo la participación en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública, y su objetivo principal es garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garantice un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía.

Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales.

Sin embargo, **ENTerritorio** demuestra su compromiso y adopta las buenas prácticas del sector formulando la Estrategia de Rendición de Cuentas. Así mismo, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se presentan las acciones formuladas en el componente de Rendición de Cuentas.

Los Objetivos de la Estrategia de Rendición de cuentas son:

-  Mejorar los atributos de la información que suministra **ENTerritorio**, por medio de los diferentes canales de atención a los ciudadanos y grupos de valor.
-  Optimizar las herramientas que ofrece la tecnología para diseñar espacios de rendición de cuentas innovadoras y de fácil acceso a los ciudadanos y grupos de valor que permitan brindar un espacio de comunicación y diálogo permanente.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSION: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

et Hacer seguimiento a los canales de diálogo utilizados por **ENTerritorio** e incorporar los aportes hechos por los ciudadanos para la construcción de contenidos dentro del proceso de Rendición de Cuentas.

et Desarrollar esquemas de incentivos en donde se generen estímulos a los funcionarios y a los ciudadanos para su participación en el proceso de Rendición de Cuentas.

ENTerritorio ha identificado e implementado diferentes espacios, con el fin de presentar los avances en la gestión institucional y recibir la retroalimentación pertinente sobre las mejoras que se requieran realizar en torno a la ejecución del objeto misional.

Es así, como a la fecha se tienen implementados los siguientes mecanismos:




et Rendición de Cuentas ENTerritorio:

Se prevé como parte de la mejora continua en la estrategia de rendición de la Entidad, las siguientes actividades:

- Acompañamiento en actividades previstas por el DNP de cara al servicio y participación ciudadana
- Contribuir en la construcción del Plan de Participación Ciudadana
- Participación en los OCADTONES para el trámite de los proyectos que han sido postulados por alcaldías y gobernaciones para ser financiados con recursos de regalías

Así mismo, teniendo en cuenta las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, las actividades programadas en el Plan de Acción Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan Institucional de Gestión y Desempeño, el autodiagnóstico de la Política de Rendición de Cuentas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, a continuación, se presenta el plan de trabajo:

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small> | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

Adicionalmente, la Entidad ha dispuesto en el portal Web el Módulo de (Audiencia Pública) rendición de cuentas en el cual los ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés pueden aportar para la rendición de cuentas institucional:

http://www.fonade.gov.co/portal/page/portal/WebSite/Fonade/rendicionde_cuentas/Audiencia_Publica

et Participación en eventos

Para dar a conocer los servicios de la Entidad y los mecanismos de participación que tienen los ciudadanos, el Equipo de Comunicaciones realizará campañas de pedagogía, a manera de ABC o tutoriales, para que el público en general los utilice.

et Participación en los OCAD

Teniendo en cuenta que según la Guía de Participación de Delegados del Gobierno Nacional en los Órganos Colegiados de Administración y Decisión Municipales (OCAD) del Departamento de Planeación Nacional, “ser un delegado, significa que se ha designado a un funcionario del Departamento Nacional de Planeación – DNP como representante del Gobierno Nacional para participar en los Órganos Colegiados de Administración y Decisión - OCAD de los municipios asignados”, toda participación de **ENTerritorio** en estos espacios está sujeta a los lineamientos del DNP.

En el caso de que se designe como delegado a un funcionario de ENTerritorio, la Subgerencia a la que pertenezca debe informar oportunamente al Equipo de Comunicaciones sobre esta actividad, para realizar el correspondiente acompañamiento y la divulgación de las actividades que se desarrollen.

Cabe resaltar que, como Entidad del Sector de Planeación, **ENTerritorio** siempre apoyará al DNP en la divulgación de actividades, a través de Redes Sociales.


et Ferias de servicios y eventos

De acuerdo con la Directiva Presidencial 03 del 2 de abril de 2019, donde se fijan ‘Lineamientos para la Definición de la Estrategia Institucional de Comunicaciones, Objetivos y Contenidos de las Entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional’, “la programación de foros (eventos) que se planeen realizar en el marco del plan de comunicaciones deberá ser presentada para estudio y aprobación del Consejero Presidencial para las Comunicaciones a través de Sistema de Información de Mensajes Institucionales (SAMI), independiente de la fuente de financiación para la realización dicha actividad”.

A partir de esa directriz todos los eventos de **ENTerritorio**, antes de su ejecución, deberán pasar primero por la aprobación de Presidencia de la República y cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Privilegiar el uso de auditorios o espacios institucionales.
- ✓ Coordinar para que un mismo evento sea aprovechado por varias entidades.
- ✓ Evaluar los costos de la logística conformidad con los lineamientos de la política de austeridad de la Presidencia de la República.

Una vez se cuente con la aprobación de Presidencia de la República, el Equipo de Comunicaciones hará la debida divulgación del evento y cubrimiento de acuerdo con el plan aceptado por la Alta Consejería, en cuanto a piezas gráficas, mensajes y videos.

| | | | |
|---|--|-----------|-------------------|
|  | MANUAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | CÓDIGO: | M-AD-02 |
| | | VERSIÓN: | 01 |
| | GESTIÓN ADMINISTRATIVA | VIGENCIA: | 2020-12-27 |

En cuanto a las ferias de servicios que realice el DNP o Presidencia de la República, **ENTerritorio**, a través de la Gerencia General, delegará a los funcionarios y/o contratistas que participarán para dar a conocer la oferta que tiene la Entidad en la región.

et Talleres

La Gerencia General y las Subgerencias determinarán las temáticas y las regiones en las que por sus necesidades de estructuración o proyectos en ejecución necesitan de talleres de capacitación para Municipios y Departamentos en competencias técnicas que pueda dar **ENTerritorio**.

En la organización de estos talleres deben participar las áreas técnicas intervinientes, el equipo de comunicaciones y atención al ciudadano. El cronograma de estos talleres, al igual que el de los eventos, está sujeto a las necesidades que determinen la Gerencia General y las Subgerencias.

et Auditorias visibles para la participación ciudadana

Son adoptadas por la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial - ENTerritorio, con el fin de establecer la metodología para la participación ciudadana para generar espacios para que la comunidad en general realice el seguimiento a los proyectos de la Entidad, con el propósito de mejorar la satisfacción y la confianza de los clientes.