

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

TABLA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 <p>Firmado digitalmente por PAOLA ANDREA NEIRA DUARTE</p> <p>Paola Andrea Neira Duarte Gerente Grupo de Servicios Administrativos</p> <p>BADIR ALBERTO ALI BADRAN Firmado digitalmente por BADIR ALBERTO ALI BADRAN Fecha: 2023.05.29 10:37:25 -05'00'</p> <p>Badir Alberto Ali Badrán Gerente Grupo Planeación y Gestión del Riesgo</p> <p>ARMANDO VIVAS SALAMANCA Firmado digitalmente por ARMANDO VIVAS SALAMANCA Fecha: 2023.06.06 11:21:37 -05'00'</p> <p>Armando Vivas Salamanca Gerente Tecnologías de la información</p>  <p>Yeison Yesid Rodríguez Solano Grupo de Comunicaciones</p> <p>PILAR ANDREA ORTEGA TORRES Firmado digitalmente por PILAR ANDREA ORTEGA TORRES Fecha: 2023.06.20 10:06:52 -05'00'</p> <p>Pilar Andrea Ortega Torres Jefe Oficina Asesora Jurídica</p>	<p>JUAN GUILLERMO ORTIZ JULIAO Firmado digitalmente por JUAN GUILLERMO ORTIZ JULIAO</p> <p>Juan Guillermo Ortiz Juliao Subgerente Administrativo</p>  <p>Julian David Rueda Acevedo Subgerente Estructuración de proyectos</p>  <p>Elkin José Bechara Velásquez Subgerente Desarrollo de Proyectos</p>	<p>LINA MARIA BARRERA RUEDA Firmado digitalmente por LINA MARIA BARRERA RUEDA Fecha: 2023.07.12 16:10:54 -05'00'</p> <p>Lina María Barrera Rueda Gerente General</p>
REVISIÓN METODOLÓGICA		
<p>ARGEMIRO UNIBIO AVILA Firmado digitalmente por ARGEMIRO UNIBIO AVILA Fecha: 2023.07.06 18:25:42 -05'00'</p> <p>Argemiro Unibio Ávila Gerente Grupo Desarrollo Organizacional</p>		

CPGA

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

CONTROL DE MODIFICACIONES			
VERSIÓN	FECHA	CAMBIO REALIZADO	SOLICITADO POR
01	2023-07-18	Creación del documento.	Gerente Grupo de Servicios Administrativos

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	ÁRBOL DE PROBLEMAS	4
3	OBJETIVO	5
3.1.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
4	ALCANCE.....	5
5	NORMATIVIDAD	5
6	DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES BÁSICAS.....	6
7	DIMENSIONES DE LA POLÍTICA.....	9
7.1.	CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
7.2.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCIDENCIA	11
7.3.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.	13
8	ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL	14
9	INDICADORES PARA MEDIR EL OBJETIVO GENERAL	14

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

1 INTRODUCCIÓN

Actualmente, las sociedades contemporáneas enfrentan retos que sobrepasan las capacidades públicas y obligan al Estado a desenvolverse como parte de una red de actores necesarios para administrar los recursos sociales y lograr el cumplimiento de los objetivos que los Gobiernos se proponen. En este marco, la administración pública está transformando sus modelos de gestión, con base a la necesidad y el deseo por generar procesos de cercanía con la ciudadanía, donde los grupos de interés establezcan relaciones colaborativas y de control, cumpliendo con los principios de la democracia deliberativa.

Este fenómeno ha llevado a que los ciudadanos tengan una participación más activa en los procesos públicos, exigiendo nuevos modelos de participación y buscando que el Estado tenga un relacionamiento cercano, en tiempo real, efectivo, transparente y con modelos claros de incidencia en la toma las acciones que las entidades públicas hacen en la sociedad. Así, los Estados están generando estructuras de Gobierno abierto, un modelo de administración pública donde se “Entabla una constante conversación con los ciudadanos, con el fin de escuchar lo que ellos dicen y solicitan, que toma decisiones basadas en sus necesidades y teniendo en cuenta sus preferencias, que facilita la colaboración de los ciudadanos y funcionarios”¹.

En este sentido, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial, ENTerritorio, por medio de su Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, pretende garantizar los ejercicios de participación ciudadana en diferentes niveles e instancias, pues como explica Uvalle², la ciudadanía es “un proceso que se construye de acuerdo con valores, cultura, toma de conciencia, ejercicio de la responsabilidad y la aceptación [...]”. Por eso, en el presente documento especifica el modelo de relacionamiento ciudadano, para lograr cumplir nuestro objetivo superior, enmarcado en los valores de la empresa, desempeño institucional óptimo, el gobierno abierto y la capacidad de la entidad para generar valor público.

2 ÁRBOL DE PROBLEMAS

PROBLEMA	CAUSAS	CONSECUENCIA
Falta de legitimidad y capacidad para crear valor público por medio de las interacciones con la ciudadanía	Desconocimiento de la ciudadanía respecto a la entidad y las instancias de interacción con los grupos de presión	Baja interacción con el ciudadano, desconocimiento de la Entidad y falta de legitimidad de las acciones de la empresa.
	Debilidad en las instancias, espacios de participación y estructuras institucionales: desarticulación, instancias informales y falta de operatividad para facilitar la participación ciudadana incidente.	Poca participación ciudadana en los procesos de la Entidad, falta de mecanismos comparables de servicio y participación ciudadana, baja documentación y divulgación de las instancias.
	Falta de mecanismos de publicación y divulgación de información pública clara, oportuna y veraz.	Desconocimiento interno y externo de los procesos de interacción con la ciudadanía.
	Ausencia de flujos de información que dificultan el seguimiento, publicación, divulgación y evaluación de los procesos, documentos, proyectos y programas relevantes para la ciudadanía.	Falta de metodologías de comparación entre los diferentes procesos de relacionamiento ciudadano, imposibilidad de formular estrategias en ciclo PHVA

¹ Calderón y Lorenzo (coord.) (2010). *Open Government: Gobierno Abierto* (p. 11). Algón Editores

² Uvalle Berrones, Ricardo (2005), “Ciudadanía y administración pública”. En: León y Ramírez, Juan Carlos, y Julio César Olvera García (coords.). *Los ciudadanos de cara al siglo XXI*. Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública, Universidad Autónoma del Estado de México, (pp. 338-339)

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

3 OBJETIVO

Garantizar el acceso efectivo y oportuno de los grupos de interés de ENTerritorio con la Entidad, fortaleciendo así la relación con nuestros ciudadanos para que se conozca y divulgue que somos el aliado técnico de las regiones que logra procesos exitosos de transformación de vidas.

3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Generar y mantener los canales de atención y comunicación necesarios para que la ciudadanía pueda relacionarse de forma permanente y oportuna con ENTerritorio.
- ✓ Incentivar la apropiación de la Política de Relacionamento con el Ciudadano de los servidores públicos y colaboradores de nuestra Entidad, fortaleciendo los procesos internos de acceso y suministro a información veraz a la ciudadanía.
- ✓ Contar con espacios de participación ciudadana adecuados y diferenciales para que las personas puedan aportar activamente a la toma de decisiones de la empresa, el desarrollo de negocios y proyectos, de conformidad con el marco normativo vigente, los acuerdos con los clientes y la pertinencia en la toma de decisiones.
- ✓ Formular e implementar estrategias de divulgación y promoción de la información institucional, proyectos y demás gestiones que ENTerritorio realiza para dar a conocer el impacto que la empresa está generando y facilitar el acceso de la información pública hacia la ciudadanía.
- ✓ Apoyar la creación de estrategias y metodologías de transparencia y acceso a la información pública con el objetivo de fortalecer el ciclo PHVA en el relacionamiento ciudadano, fortalecer los mecanismos anticorrupción y brindar una atención cercana y un relacionamiento activo con la ciudadanía y los grupos de interés.

4 ALCANCE

Inicia con la identificación de líneas estratégicas asociadas a la atención ciudadana en la gestión pública y termina con la implementación de diferentes herramientas para la identificación de las necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos y partes interesadas.

5 NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia artículos 1, 2, 3, 20, 88, 95.

Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.

Ley 1712 del 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 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, mediante el cual se busca fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan y de igual manera fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas”.

Decreto 1535 de 2022 “Por el cual se adiciona el Capítulo 4 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015 Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para adoptar la Política Pública de Participación Ciudadana, y se dictan otras disposiciones. Población Beneficiaria de la Política Pública de Participación Ciudadana. Esta política está dirigida a los niños y niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres, población OSIGD/LGBTIQ+, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, comunidades étnicas, indígenas, Rrom, comunidades campesinas, líderes y lideresas sociales, defensores de Derechos Humanos, víctimas, adultos mayores, personas en condición de discapacidad, minorías políticas, minorías religiosas y la población en situación de movilidad humana y en general a la ciudadanía organizada y no organizada”.

6 DEFINICIONES Y CONSIDERACIONES BÁSICAS

Auditoría Visible: Herramienta de control social y participación ciudadana, que permite a la ciudadanía el seguimiento a la ejecución de los proyectos en tiempo real, en tres momentos específicos; inicio, seguimiento y entrega.

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.

Canales de comunicación: Son los canales de comunicación dispuestos por la Entidad para la radicación de todas las comunicaciones oficiales, incluidas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones – PQRDSF.

Ciclo PHVA: es un modelo de gestión que fue desarrollado por el estadounidense W. Edwards Deming, el cual consiste en enfocarse en la mejora continua y se compone de cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar

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

Consulta: Es la modalidad del derecho de petición que se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones.³

Control social: Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.⁴

³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Concepto 187371 de 2021.

⁴ Congreso de Colombia (julio 6 de 2015). Ley 1757 de 2015, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Art. 60

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de la Entidad, de una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.⁵

Enfoque diferencial: Principio que reconoce que hay poblaciones con características particulares, teniendo en cuenta su edad, género, orientación sexual, grupo étnico, situación de discapacidad y personas en situación de vulnerabilidad, entre otras.⁶

Grupos étnicos: Los grupos étnicos son pueblos con características políticas, económicas y culturales propias, que se distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido y preservado su identidad e historia a lo largo del tiempo, como sujetos colectivos. A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, las comunidades negras o afrocolombianas, las poblaciones palanqueras y raizales y los pueblos Rrom o gitanos.⁷

Grupos de interés: Son personas y organizaciones interesadas e involucradas con la Entidad.⁸

Grupos de valor: Pertenecen al subconjunto de grupo de interés, correspondiente a aquellos actores que son clientes, usuarios o destinatarios de los productos, trámites o servicios que genera la Entidad.⁹

Grupos minoritarios: Población que, visto el número de representantes que existe en una sociedad determinada, tiene menos opciones de expresar sus necesidades. Este grupo se conforma por grupos étnicos, población en situación de vulnerabilidad, personas en condición de discapacidad y LGTBIQ.¹⁰

Incidencia Ciudadana: Son las actividades desarrolladas por la ciudadanía para influir en lo público, realizando control social y formulando políticas, planes, programas y proyectos públicos.

Instancia de Participación: punto de encuentro entre la administración pública y la ciudadanía en donde a través de procesos de diálogo, deliberación y concertación, se determinan acciones en procura del bienestar general.¹¹

Identidad de género: Se refiere a la forma en que cada persona se percibe a sí misma y a cómo desea ser percibida por los demás, independientemente del sexo con el que nació o del género que le fue asignado.¹²

⁵ Departamento Administrativo de la Función Pública (enero 30 de 2017). Resolución 54 de enero de 2017, Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública. Artículo 3º

⁶ Congreso de Colombia (junio 10 de 2011). Ley 1448 de 2011, Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Artículo 13

⁷ Ministerio de Salud y Protección Social. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/grupos-etnicos.aspx>

⁸ Departamento Administrativo de la Función Pública. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/respuesta1/-/asset_publisher/k5EYmjix5n8A/content/tecnica-no-4-relacionamiento-de-los-grupos-de-interes

⁹ Ministerio de Justicia. Manual de Servicio al Ciudadano. Disponible en: https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Imagenesparticipa/Lineamientos/Manual%20Servicio%20al%20Ciudadano_M-GG-01_v2.pdf?csf=1&e=j7ei90

¹⁰ Agencia de la ONU para los refugiados. UNHCR – ACNUR). Disponible en: <https://www.acnur.org/que-hacemos/how-we-work/protegiendo-las-personas/grupos-minoritarios-y-pueblos-indigenas#:~:text=Se%20entiende%20por%20minor%C3%ADa%20cualquier,comparten%20un%20sentido%20de%20identidad>

¹¹ Alcaldía Mayor de Bogotá. Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal IDPAC. Disponible en: <https://www.participacionbogota.gov.co/somos-idpac/estructura/promocion/asesoria-tecnica-instancias-espacios-de-participacion>

¹² Ministerio de Salud y Protección Social- Política Nacional de Sexualidad, Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/LIBRO%20POLITICA%20SEXUAL%20SEPT%2010.pdf>

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

Mecanismos de participación: 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.

Parte interesada: Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.¹³

Participación Ciudadana: Constituye el derecho- obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello.¹⁴

Poblaciones vulnerables: En función del curso de vida: Niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.¹⁵

Poblaciones con condiciones o situaciones particulares: Grupos étnicos, poblaciones en situación de discapacidad, y víctimas del conflicto armado.¹⁶

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar una solicitud ante la Entidad, por ejemplo, el reconocimiento de un derecho, una situación jurídica, la prestación de un servicio, solicitud de información, consultas, requerimiento de copias de documentos, entre otros.¹⁷

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.¹⁸

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, la falta de atención de una solicitud.¹⁹

Sugerencia: cuando un ciudadano presenta un consejo o propuesta que se formula generalmente para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.²⁰

Transparencia: Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadana.²¹

¹³Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario Servicio al Ciudadano. Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

¹⁴ Departamento Administrativo de la Función Pública. Glosario Servicio al Ciudadano. Disponible en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

¹⁵ Ministerio de Salud y Protección Social - Salud pública. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/poblaciones-vulnerables/Paginas/poblaciones-vulnerables.aspx>

¹⁶ Ministerio de Salud y Protección Social - Salud pública. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/poblaciones-vulnerables/Paginas/poblaciones-vulnerables.aspx>

¹⁷ Congreso de Colombia (junio 30 de 2015). Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 13º.

¹⁸ Departamento Nacional de Planeación. Disponible en: <https://pqrsd.dnp.gov.co/index.php>

¹⁹ Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Disponible en:

https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-058226

²⁰ Ministerio de Comercio Industria y Turismo. Atención y Servicios a la Ciudadanía. Disponible en: <https://www.mincit.gov.co/servicio-ciudadano>

²¹ Departamento Administrativo de la Función Pública, s.f.

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

Transparencia Activa: Es la relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.²²

Transparencia Pasiva: Se relaciona con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.²³

Veeduría ciudadana: Mecanismo democrático en el que los ciudadanos ejercen vigilancia sobre la gestión pública, respecto a autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas, órganos de control, organizaciones no gubernamentales encargadas de la ejecución de programas, proyectos o servicios públicos.²⁴

7 DIMENSIONES DE LA POLÍTICA

7.1. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los medios de comunicación a través de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información sobre temas de competencia de la Entidad; son los siguientes:

TIPO DE CANAL	DESCRIPCIÓN
Presencial	<p>El Centro de Atención al Ciudadano C.A.C, está disponible para que los usuarios tengan contacto personal con colaboradores dispuestos por la Entidad, en donde podrán radicar correspondencia, incluidos los derechos de petición, y al mismo tiempo ser orientados en asuntos de competencia de ENTerritorio.</p> <p>En caso de que se requiera realización de reuniones de seguimiento, monitoreo, verificación de ejecución contractual, requerimientos y solicitudes contractuales, el usuario interno/externo deberá realizar su registro en la administración del edificio.</p> <p>El horario de recepción de las comunicaciones oficiales físicas en el C.A.C son los días hábiles, en jornada continua, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p>
Virtual	<p>La entidad ha dispuesto los siguientes correos electrónicos, para la atención a la ciudadanía:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co ➤ quejasyreclamos@enterritorio.gov.co

²² Departamento Administrativo de la Función Pública. Disponible en: <https://interno.funcionpublica.gov.co/#:-:text=Transparencia%20activa%3A%20relacionada%20con%20la,sin%20que%20medie%20solicitud%20alguna>.

²³ Departamento Administrativo de la Función Pública. Disponible en: <https://interno.funcionpublica.gov.co/#:-:text=Transparencia%20pasiva%3A%20relacionada%20con%20la,de%20calidad%2C%20oportunidad%20y%20disponibilidad>.

²⁴ Ministerio de Hacienda y Crédito Público disponible en: https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-161497%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

 <small>Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial</small>	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

TIPO DE CANAL	DESCRIPCIÓN
	<p>➤ notificaciones.judiciales@enterritorio.gov.co</p> <p>El horario de recepción de las comunicaciones oficiales virtuales son los días hábiles, en jornada continua, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en caso de que se recepcionen después de este horario serán radicadas el día hábil siguiente.</p> <p>Si los colaboradores de la entidad reciben comunicaciones oficiales en sus correos institucionales deberá remitirla al correo radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co, para que sean radicados en Sistema de Gestión Documental y se proceda con la gestión y tramite de la misma.</p> <p>Los colaboradores de la entidad que organicen reuniones por TEAMS con usuarios internos o externos, deberá dar cumplimiento carta trato digno.</p> <p>Adicional a lo anterior, la entidad cuenta con el Portal Web, en donde los ciudadanos podrán consultar la información generada y publicada: www.enterritorio.gov.co y sus datos serán tratados de acuerdo a las políticas manejo y publicación.</p>
Telefónico	<p>En el evento que el ciudadano utilice el canal telefónico la entidad tiene habilitado los siguientes números:</p> <p>➤ PBX +57 (601) 915 6282</p> <p>➤ Línea Transparente +57 01 8000 914 502</p> <p>Para la interacción en tiempo real entre el colaborador y el ciudadano se deberá tener en cuenta el protocolo de atención telefónica que la entidad tiene establecido en el M-RC-01 Manual de servicio al ciudadano para ejecutar una comunicación cálida y efectiva.</p>
Redes Sociales	<p>En el entendido que las redes sociales son un medio de atención y/o interacción con los ciudadanos la entidad cuenta con los siguientes espacios: Facebook: @ENTerritorio; Twitter: @ENTerritorioCo; YouTube: @ENTerritorioCo; Instagram: @enterritorioco.</p> <p>Si se llegara a recibir comunicaciones oficiales se deberá remitir al correo radicacioncorrespondencia@enterritorio.gov.co, para que sean radicados en Sistema de Gestión Documental y se proceda con la gestión y tramite de la misma.</p>

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

7.2. PARTICIPACIÓN CIUDADANA E INCIDENCIA

La Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial ENTerritorio, a través de sus medios electrónicos, presenciales y estrategias de comunicación, busca garantizar el ejercicio de participación ciudadana y el control social.

Mediante la rendición de cuentas se promueve la participación ciudadana en la fase de evaluación del ciclo de la gestión pública, cuyo objetivo fundamental es garantizar acciones de información, diálogo y responsabilidad que garanticen un adecuado ejercicio de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía y los diferentes grupos de valor y de interés.

Rendición de cuentas

¿Cuándo se rinde cuentas?

Se rinde cuentas todo el tiempo. Es un proceso permanente que obliga a ENTerritorio a responder por las obligaciones orientadas a la garantía de derechos, el cumplimiento de su propósito superior y de los fines del propio Estado.

¿A quiénes se les rinde cuentas?

- **Órganos de control:** Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Fiscalía general de la Nación, Super Intendencia Financiera, cuya función es la vigilancia y control preventivo o de sanción.
- **La ciudadanía:** de forma individual o colectiva, a través de diversos mecanismos y acciones de participación y diálogo.
- **Instancias de participación ciudadana:** veedurías ciudadanas, seguimiento a pactos (anterior plan de gobierno), entre otros).
- **Los medios de comunicación**
- **Clientes y cooperantes**

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 que 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 el Plan de Participación ciudadana y Rendición de cuentas <https://www.enterritorio.gov.co/web/sites/default/files/2023-04/documentos/Plan%20Participacion%20Ciudadana%20y%20Rendicion%20de%20Cuentas%202023.pdf> en el marco del Programa de Transparencia y Ética de lo Público, el cual consolida la apuesta institucional a corto, mediano y largo plazo en la lucha contra la corrupción, la transparencia y la promoción de la legalidad, en línea con nuestro pilar estratégico de Transparencia.

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

- **Control social**

ENTerritorio transforma vidas a través de los negocios que tiene a su cargo, por lo que considera fundamental el entendimiento, seguimiento y evaluación del impacto social desde la identificación de la población beneficiada y el contexto en el que se desarrolla.

El acompañamiento social que ENTerritorio hace a los proyectos es acordado con el cliente según sus necesidades y busca minimizar riesgos sociales, potencializar el cambio y definir la línea técnica - social para su ejecución. Recalca que cualquier proceso de concertación o consulta previa en el marco de esta gestión con comunidades indígenas o Rom deber ser liderado por las organizaciones o comunidades que dicha entidad determine.

Finalmente, cada negocio que inicia ENTerritorio busca tener una visión del impacto social integral que genera, es decir que ENTerritorio se encarga de hacer realidad las iniciativas, programas y proyectos que propendan por tener un impacto directo hacia el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos desde una perspectiva social con enfoque diferencial.

Por ello, desarrollamos auditorías visibles en los territorios donde transformamos vidas con la consecución de proyectos:

- **Auditorías visibles**

Las Auditorías Visibles son un programa del Gobierno Nacional diseñado para lograr la participación comunitaria en las actividades de seguimiento a la ejecución de proyectos de inversión pública, con el fin de hacerlos transparentes y eficientes, involucrando directamente a los beneficiarios. ENTerritorio en coordinación con el cliente desarrolla las Auditorías Visibles en cualquiera de las etapas inicio, seguimiento o entrega del proyecto.

¿Quiénes deben participar en las Auditorías Visibles?			
Alcaldes	Secretario de obras y/o planeación y/o infraestructura	Enlace social del Ente Territorial	Personero municipal
Contratista	Interventoría	Comunidad beneficiaria directa	Junta de Acción Comunal
Veeduría Ciudadana (a partir de la Auditorías Visibles de seguimiento y entrega)	Delegado de Prosperidad Social (Cliente)	Posibles Aliados Estratégicos dependiendo del sector del proyecto	

En el marco de las auditorías visibles se implementan las siguientes actividades:

- Conformación de una Veeduría Ciudadana y grupo de beneficiarios del proyecto que participarán activamente en el proceso.
- Suscripción de las actas con el registro y seguimiento a los compromisos adquiridos.

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

- Realización de sondeos de satisfacción y evaluaciones participativas, para medir la percepción de la comunidad e identificar oportunidades de mejora.

Roles de los participantes durante las auditorías visibles

- Suministrar información.
- Resolver inquietudes.
- Plantear observaciones y recomendaciones.
- Llegar a acuerdos y definir compromisos relacionados con el desarrollo del contrato y el Plan de Sostenibilidad de la obra.

7.3. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley o en la Constitución Política.

Bajo este principio de publicidad; ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

En nuestra Entidad, los ciudadanos pueden consultar la información de ENTerritorio por la opción de Transparencia y Acceso a la Información en el siguiente enlace: <https://www.enterritorio.gov.co/web/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica> y en cumplimiento a la Ley 1712 del 2014 Enterritorio pone a disposición de la ciudadanía la sección Ley de Transparencia y Acceso a la Información en su página oficial www.enterritorio.gov.co, la cual cuenta con los siguientes ejes temáticos:

1. Información de la entidad.
2. Normatividad.
3. Contratación.
4. Planeación, presupuesto e informes.
5. Atención y servicios a la ciudadanía.
6. Participa.
7. Datos abiertos.
8. Información específica para grupos de interés.
9. Obligación de reporte de información específica por parte de la entidad.
10. Información tributaria en entidades territoriales locales

	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CÓDIGO:	O-RC-02
		VERSIÓN:	01
		VIGENCIA:	2023-07-18
	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	CLASIFICACIÓN:	IP

Y para su publicación e implementación la entidad adopta los siguientes principios:

- Transparencia.
- Principio de máxima publicidad para titular universal.
- Buena fe.
- Facilitación.
- No discriminación.
- Gratuidad
- Celeridad.
- Eficacia.
- Calidad de la información.
- Divulgación proactiva de la información.
- Responsabilidad en el uso de la información

8 ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN INSTITUCIONAL

- Actualizar, especificar y de ser necesario crear canales de comunicación para fortalecer la atención oportuna tanto de cliente como ciudadanía en general
- Generar, actualizar y desarrollar rutas y mecanismos de participación ciudadana que respondan adecuadamente al quehacer empresarial de ENTerritorio, su propósito superior y la normatividad vigente.
- Articular las diversas iniciativas de promoción y divulgación para que en armonía con las demás políticas se difunda y promocióne la información de ENTerritorio.
- Diseñar e implementar una estrategia que permita fortalecer la transparencia y acceso a la información pública, en los diversos canales de comunicación, para generar información útil que permita a la ciudadanía y los grupos de interés conocer la gestión, logros y proyectos de ENTerritorio.

9 INDICADORES PARA MEDIR EL OBJETIVO GENERAL

La entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora frente al relacionamiento con el ciudadano en los diferentes canales dispuestos para ello garantizará la disponibilidad de los mismos y formulará los indicadores necesarios para medir el acceso efectivo y oportuno de los grupos de interés de ENTerritorio con la Entidad, así como, la satisfacción del ciudadano y de esa manera conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportuna e idoneidad; estos indicadores serán formulados y medidos a través del aplicativo que la entidad disponga para ello.