



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2024

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	MARCO LEGAL	3
4.	DEFINICIONES Y SIGLAS	6
5.	CONSIDERACIONES GENERALES	8
6.	CONTENIDO Y DESARROLLO.....	10
7.	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO.....	15

1. OBJETIVO

Definir el marco de referencia sobre el que se rigen los procesos de relacionamiento basados en la confianza, la transparencia, la credibilidad, la incidencia y el diálogo permanente con el fin de brindar una prestación del servicio de calidad, oportuno y efectivo dando respuesta a las necesidades y expectativas de la población sujeto de la ARN, en atención a la misión, objetivos y metas de la entidad.

2. ALCANCE

La política de Relacionamiento aplica para todos los funcionarios y contratistas de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN y para beneficio de nuestros grupos de valor y ciudadanía en general. Inicia con el liderazgo de la alta dirección y la declaración de la política al interior de la entidad y finaliza con la retroalimentación por parte de la ciudadanía, la mejora institucional, la garantía de los derechos y la eficiencia en la prestación del servicio

3. MARCO LEGAL

No.	AÑO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia	1991	Artículos 1,2,3, 20, 23, 40, 74, 79, 88, 95, 103, 270
Ley 134	1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 850	2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	--

No.	AÑO	DESCRIPCIÓN
Ley 962	2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Conpes 3785	2010	Lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474	2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública
Ley 1581	2012	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
CONPES 3649	2013	Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano
Ley 1712	2014	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales
Ley 1755	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

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	---

No.	AÑO	DESCRIPCIÓN
Ley 1757	2015	Estatuto de Participación Ciudadana. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática Administrativo.
	2016	Acuerdo final para la terminación del conflicto y la construcción de una paz estable y duradera
Ley 2052	2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Ley 2294	2023	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022- 2026 "Colombia Potencia Mundial De La Vida "

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

ALTA DIRECCIÓN: Es una persona o un grupo de personas que dirige y controla una organización en el nivel más alto”, también puede delegar autoridad y proveer recursos en la organización.¹En la ARN la alta dirección está conformada por el (la) Director (a) General, el (a) Secretario (a) General, el Director (a) Programático (a) de Reintegración, Jefes (as) de Oficina, Asesores (as) y subdirectores (as).

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE VALOR: se refiere al conocimiento detallado de las necesidades y características de los usuarios, ciudadanos y grupos de ciudadanos que reciben directamente los servicios de la entidad, de forma tal que las actividades de diseño, rediseño, comunicación y mejoramiento de otros procedimientos administrativos - OPA y servicios respondan a éstas.

CIUDADANO: Para efectos del presente documento, es la persona que en nombre propio o de una organización pública o privada interactúa con la ARN con el fin de ejercer sus derechos – civiles y políticos – y cumplir con las obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones de la ARN y del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios. En esta población se incluyen las personas sujeto de atención por parte de la ARN.

CONPES (Consejo Nacional de Política Económica y Social): esta instancia es la máxima autoridad nacional en temas de planeación, lo que le implica asesorar al Gobierno en todos los temas de desarrollo social y económico.

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 de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos. El concepto ampliado lo brindan los artículos 60, 61 y 63 de la Ley 1757 de 2015.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	---

DESARROLLO DE CAPACIDADES: proceso mediante el cual las personas, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen y mantienen las competencias necesarias para establecer e implementar la Política de Relacionamento con la Ciudadanía. (Adaptado del documento “Desarrollo de Capacidades. Nota de Práctica” del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2008).

ENFOQUE DIFERENCIAL: es un método de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón su edad, género, pertenencia étnica, discapacidad, entre otras; para guiar la toma decisiones públicas y privadas. (Decreto 2404 de 2019, por el cual se reglamenta el artículo 155 de la Ley 1955 de 2019 y se modifica el Título 3 de 2 del Libro 2 del Decreto 1170 de 2015, Único del Sector Administrativo Información Estadística).

GRUPOS DE VALOR: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los trámites y servicios de nuestra Entidad. En la Agencia los grupos de valor están integrados por los empleados (as) públicos (as) y contratistas de la Agencia y la población sujeto de atención

IMPACTO: efecto de largo plazo, positivo y negativo, primario y secundario, producido directa o indirectamente, por una intervención para el desarrollo, intencionalmente o no. (Tomado del documento “Glosario de términos sobre evaluación y gestión de la Organización para la Cooperación y Desarrollo” de la OCDE, 2002)

NIVEL DE SATISFACCIÓN: medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

PARTICIPACIÓN: involucramiento de los ciudadanos y grupos de valor en las etapas de la gestión pública: planeación, ejecución, seguimiento y mejora.

PLAN: documento que recoge de manera detallada estrategias y acciones, objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles para desarrollar la misionalidad de nuestra entidad.

SERVICIO: Actividad administrativa, beneficios, programas y proyectos sociales y económicos que se enmarcan en la normatividad vigente relacionada con las Políticas y Procesos que implementa la Entidad.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	---

TRÁMITE: conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de Valor, para acceder un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

El fin esencial del Estado Colombiano, como un Estado social de derecho organizado en forma de República unitaria, descentralizada (...) democrática, participativa y pluralista, es el de servir a la comunidad primando siempre el “interés general” en pro de la garantía de los derechos de la ciudadanía, del respeto por la dignidad humana y la protección de sus libertades. En este sentido, el relacionamiento que se establece entre el Estado, a través de sus entidades, y la ciudadanía, debe superar la visión jerárquica de relación vertical en la que el Estado ofrece algunos bienes y/o servicios generados a partir de análisis internos de forma reactiva para dar respuesta a situaciones inmediatas y de urgencia con acciones dispersas y poco efectivas evaluadas por el mismo Estado y que no producen impactos significativos en el bien- estar de la población.

En este orden de ideas, la Relación entre el Estado y la Ciudadanía debe basarse en la confianza; los bienes y servicios que ofrece el Estado deben responder a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, las acciones de Estado deben visibilizarse para el conjunto de la sociedad, se deben generar mecanismos para que los ciudadanos y las ciudadanas puede acceder a la información y facilitar su participación en las decisiones que les son de su interés. La credibilidad en las instituciones es el principio que debe primar, generando escenarios de participación y diálogo con la sociedad en todo el territorio nacional, ampliando la cobertura a los territorios que han sido más olvidados promoviendo una cultura de respeto, la participación y la convivencia que contribuya a la resolución de conflictos y superación de inequidades a partir de arreglos institucionales en pro de lograr el bienestar de la sociedad.

El Estado debe avanzar en acciones que brinden soluciones estructurales, planeadas e íntegras y propiciar los escenarios para que la ciudadanía evalúe el

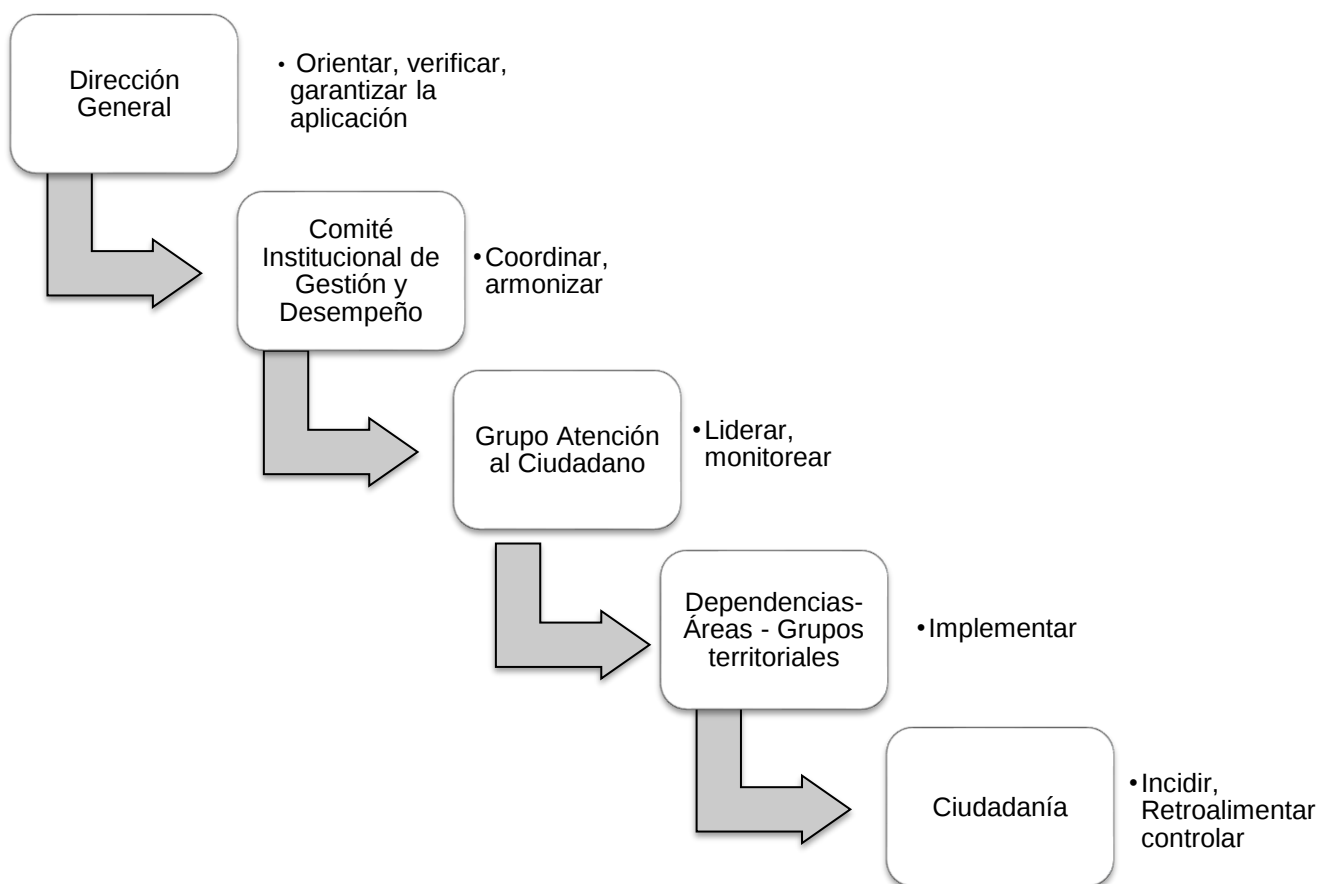
 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	---

impacto y los beneficios de las políticas que se emprenden, reconociendo las particularidades de los territorios. En la actualidad, la premisa que debe establecerse para la Relación Estado – Ciudadanía es la del reconocimiento de todos y todas, la confianza en las instituciones y la convivencia que contribuya a mitigar las brechas e inequidades que han permanecido históricamente y han contribuido a generar una cultura de violencia que debe superarse hacia la “necesidad de aprovechar la oportunidad de paz” que hoy es la apuesta de país, “Décadas de conflicto han abierto brechas de desconfianza al interior de la sociedad, en especial en los territorios más afectados por el conflicto. Para romper esas barreras se requiere abrir espacios para la participación ciudadana más variada y espacios que promuevan el reconocimiento de las víctimas, el reconocimiento y establecimiento de responsabilidades, y en general, el reconocimiento por parte de toda la sociedad de lo ocurrido (...)”

Es así como la Agencia para la Reincorporación y la Normalización en adelante ARN cuyo objeto es “gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las entidades e instancias competentes, las políticas de inclusión en la vida civil en el marco de los programas de reinserción, reintegración, reincorporación y de sometimiento o sujeción a la justicia de exintegrantes de grupos armados organizados, estructuras armadas organizadas de alto impacto, así como de las diseñadas para el acompañamiento a miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones derivadas del régimen de condicionalidad de la Jurisdicción Especial para la Paz, con el fin de promover la construcción de la paz, la seguridad humana y la reconciliación” según lo dispuesto en el Plan Nacional De Desarrollo 2022- 2026 “Colombia Potencia Mundial De La Vida”, prevé un relacionamiento con la ciudadanía basado en la confianza, la credibilidad, la efectividad en la respuesta a las preocupaciones y necesidades de los y las ciudadanas y el diálogo permanente con las partes interesadas de la entidad.

6. CONTENIDO Y DESARROLLO

6.1. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN



6.2. ENFOQUES

Para la implementación de la política de relacionamiento se tendrán en cuenta los siguientes enfoques:

Enfoque Intersectorial

El relacionamiento con la población sujeto y la ciudadanía en general estará mediada por **acciones coordinadas con otros sectores en pro de la armonización de programas** y proyectos que permitan dar respuestas efectivas a las necesidades de la población.

Enfoque de Gobierno Abierto

La interacción entre ciudadanía/población sujeto y la ARN estará determinada por el conocimiento de la ciudadanía y su entorno, **los ciudadanos son actores fundamentales en el diseño de los procesos y prácticas** para garantizar mejor atención y solución a sus requerimientos.

Enfoque Territorial

En el relacionamiento con la ciudadanía y la población sujeto debe tenerse en cuenta las necesidades y requerimientos en atención a las particularidades del **territorio** conforme a las realidades propias de las dinámicas de cada lugar.

Enfoque de Construcción de Paz

Este enfoque implica que toda acción de relacionamiento con la ciudadanía debe partir de la premisa de la **transformación de los conflictos a partir del cambio de las relaciones sociales**, basadas en la participación y el dialogo, la inclusión de todos y todas y la búsqueda de objetivos comunes.

Enfoque Diferencial e Interseccional

Refiere a la prestación del servicio realizando los ajustes razonables **para la atención de toda la población sin discriminación alguna**, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

Enfoque de Derechos

Todas las acciones que se adelanten en el marco del relacionamiento con la ciudadanía y la población sujeto de atención se **adelantarán respetando, protegiendo y haciendo cumplir los derechos de los y las ciudadanas y garantizando su disfrute**

Fuente: Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

PRINCIPIOS

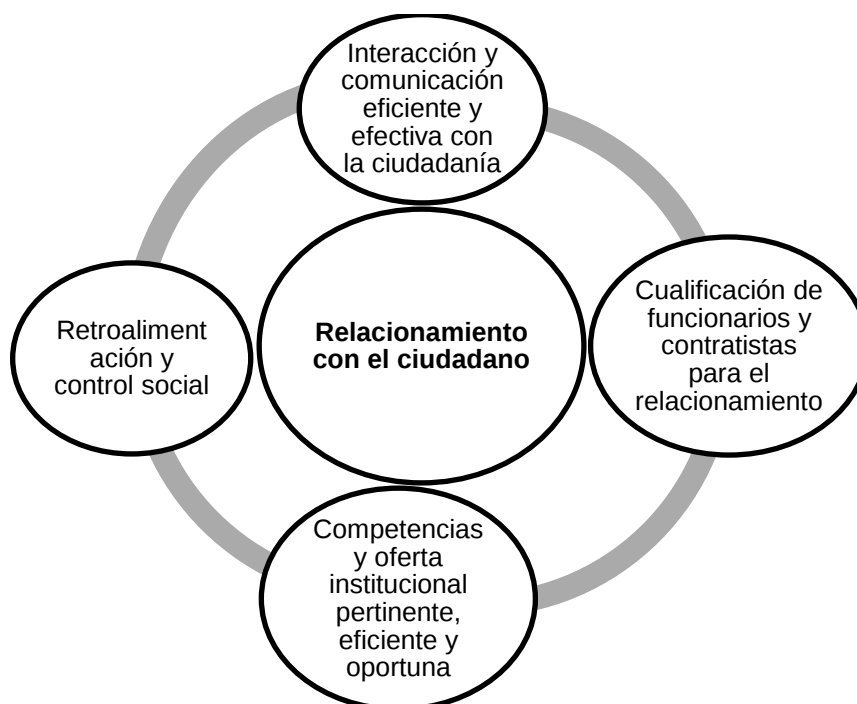
La Política de Relacionamento de Ciudadanía de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización se sustenta en los siguientes principios:



Fuente: Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

6.3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

En este marco y atendiendo al objeto y misión de la ARN se establecen las siguientes líneas estratégicas para la implementación de la política de relacionamiento con el ciudadano:



Fuente: Elaboración propia Grupo de Atención al Ciudadano

6.3.1. Interacción y comunicación eficiente con la ciudadanía

Es necesario facilitar la comunicación con las ciudadanías y la población sujeto del proceso, garantizando espacios y canales en lenguaje claro, comprensible e incluyente, promoviendo que la información sea transparente, generando ambientes seguros y confiables para que se puede establecer un diálogo con la ciudadanía como una oportunidad para la construcción y retroalimentación constante en aras de la mejora continua tanto para el diseño como la implementación de los procesos que se adelantan en la ARN.

6.3.2. Cualificación de funcionarios y contratistas para el Relacionamento

Todos los colaboradores de la entidad en el marco del servicio público realizan sus actividades ya sea del proceso misional, estratégico o de apoyo, de cara a la ciudadanía y particularmente a la población sujeto de atención, ya que las acciones adelantadas por la ARN están dirigidas a garantizar el bienestar y la culminación efectiva de las personas sujetos de atención. Por ello, es necesario contar con el personal idóneo en cuanto a competencias, conocimiento y actitud, comprometido e íntegro, para garantizar, en el marco de la transversalidad de la política de relacionamiento, una prestación y atención eficiente, respetuosa y oportuna.

6.3.3. Competencias y oferta institucional pertinente, eficiente y oportuna

Los procesos y programas diseñados para la atención de la población sujeto de atención, en cumplimiento del objeto de la ARN, deben dar respuesta a las necesidades y expectativas de dicha población, deben brindarse en las condiciones de confidencialidad y seguridad que implica esta atención y facilitar su implementación con procedimientos ágiles, claros y oportunos. De manera concisa y definiendo las condiciones de modo, tiempo y lugar, debe darse la información a los grupos de valor sobre su participación, beneficios y trámites en el marco de los programas que se ejecutan.

6.3.4. Retroalimentación y control social

Es pertinente generar los mecanismos que permitan recibir la retroalimentación de la ciudadanía y de la población sujeto de atención en relación con el quehacer de la ARN y promover desde la entidad ejercicios de control social y seguimiento a la Gestión Institucional en el que participen mujeres, jóvenes, personas pertenecientes a grupos étnicos, entre otros, para conocer diferentes perspectivas y visiones en relación con las acciones y procesos adelantados por la Entidad.

6.4. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA

La adopción de la política se realizará a través de campañas de sensibilización y concienciación a todos los empleados públicos y contratistas de la Entidad, esta campaña será liderada por el Grupo de Atención al Ciudadano y se realizará conforme a los recursos, canales y medios de comunicación propios de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.

 Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN	POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
---	---

7. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

El grupo de Atención al Ciudadano será el encargado de realizar el seguimiento trimestral a la Política de Relacionamento con la Ciudadanía, este seguimiento se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Planeación institucional de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización. En este sentido, el seguimiento se realizará a los Indicadores establecidos en los diferentes Planes de la Entidad que guarden relación con la Política y que se encuentran registrados en el Software para la Planeación y Gestión SAPYG.

Para la evaluación de la Política se contempla una periodicidad de cuatro años, sin embargo, la primera medición será el levantamiento de línea base, dado que la Entidad no se cuentan con esta información. A partir de allí la evaluación de la política se realizará a través de estudios de impacto.

Elaboró: Grupo de Atención al Ciudadano
Revisó: Oficina Asesora Planeación
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Fecha de aprobación: 9 de diciembre de 2024
Versión: 1