cid:image003.png@01D43B93.310ACE10

**AGENCIA PARA LA REINCORPORACION Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)**

**PLAN DE PARTICIPACION CIUDADANA**

**VIGENCIA 2020**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

Pág.

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc36632714)

[1. MARCO LEGAL 4](#_Toc36632715)

[2. DEFINICIONES 5](#_Toc36632716)

[3. ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL 7](#_Toc36632717)

[4. OBJETO DE LA ARN 8](#_Toc36632718)

[5. ALCANCE 9](#_Toc36632719)

[6. OBJETIVOS DEL PLAN 9](#_Toc36632720)

[**6.1.** **OBJETIVOS GENERALES** 9](#_Toc36632724)

[**6.2.** **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** 10](#_Toc36632728)

[7. CANALES DISPUESTOS POR LA ARN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. 10](#_Toc36632729)

[8. COMPONENTES DEL PLAN 12](#_Toc36632730)

[**8.1.** **INICIATIVAS IMPLEMENTADAS QUE FORTALECEN ENTORNOS PROTECTORES DE NNAJ** 13](#_Toc36632736)

[**8.2.** **INICIATIVAS DESARROLLADAS A NIVEL LOCAL, RELACIONADAS CON LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ, CONVIVENCIA Y RECONCILIACIÓN** 13](#_Toc36632737)

[**8.3.** **PERSONAS QUE PARTICIPAN EN ESCENARIOS DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA** 13](#_Toc36632738)

[**8.4.** **ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO IMPLEMENTADA** 14](#_Toc36632739)

[**8.5.** **ESTRATEGIA DEL ENFOQUE DIFERENCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO DISEÑADA** 14](#_Toc36632740)

[**8.6.** **CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020 PUBLICADO EN PÁGINA WEB.** 14](#_Toc36632741)

[**8.7.** **PARTICIPACIÓN EN FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO** 15](#_Toc36632742)

[**8.8.** **PLANES INSTITUCIONALES Y MAPAS DE RIESGOS PUBLICADOS.** 15](#_Toc36632743)

[**9.** **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN** 15](#_Toc36632744)

[**10.** **PRESUPUESTO** 16](#_Toc36632745)

[**11.** **ANEXOS** 16](#_Toc36632746)

# INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Reincorporación y Normalización ARN, Unidad Administrativa Especial del Orden Nacional, comprometida con la participación ciudadana como un derecho de la ciudadanía en el desarrollo y control social de la gestión pública, presenta su plan de participación ciudadana 2020, orientado a promover con diferentes actores de interés, espacios y acciones propias de participación efectiva en concordancia con la misión institucional y lo definido en la Ley 1757 de 2015.

El Plan se estructura en productos, que responden al alcance de los objetivos estratégicos de la entidad y a las dinámicas propias del territorio, transciende acciones de información y consulta por parte de la ciudadanía, para propiciar ambientes de participación de los ciudadanos en las diferentes etapas de gestión de la entidad, sean estas, por ejemplo, en el diagnóstico e identificación de necesidades y acciones a seguir, planeación para construir planes acordes a con las necesidades identificadas, desarrollar o implementar acciones definidas, hacer seguimiento y evaluación de resultados.

La participación ciudadana de este plan conlleva acciones conjuntas para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y efectividad de cada iniciativa o estrategia aquí definida, que redunden en el beneficio propio de las comunidades y ciudadanía en general, dinamizando el diálogo en doble vía, aplicación de normatividad y fortalecimiento de relaciones entre la entidad y los grupos de interés, grupos de valor y ciudadanos.

# MARCO LEGAL

* Constitución Política de Colombia.
* Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana.
* Ley 1712 de 2014 Ley Transparencia y Acceso Público a la Información.
* Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición
* Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
* Ley 1437 de enero 18 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
* Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
* Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
* Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
* Ley 134 de 1994**,** Normas sobre mecanismos de participación, ciudadana.
* Sentencia No. C-180 de 1994, M.P. Dr. Hernando Herrera Vergara.
* Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR) el principio de participación democrática.
* Ley 57 de 1985: Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
* Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
* Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
* Decreto 3851 de 2006: Sobre información oficial básica: Define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
* Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa de Gobierno en Línea
* Decreto 2173 del 2014 Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea.
* Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
* Decreto No. 4138 de 2011, por el cual se crea la ACR
* Decreto Ley 897 del 29 de mayo de 2017: Por el cual se modifica la estructura de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y se dictan otras disposiciones
* CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas.
* Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción) Versión 2 2015
* Resolución interna ACR 1893 de 2015, Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

# DEFINICIONES

**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 la responsabilidad 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 objeto de atención por parte de la ARN.

**GRUPOS TERRITORIALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN**: Son las oficinas de la Agencia para la Reincorporación y Normalización- ARN que operan en las diferentes regiones de Colombia donde se encuentran ubicadas las personas objeto de atención de la entidad.

**GRUPOS DE VALOR:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la Agencia para la Reincorporación y Normalización – ARN. En la Entidad el grupo de valor está integrado por los servidores públicos de la Agencia las Personas en Proceso de Reintegración Regular y Reintegración Especial – Justicia y Paz, personas pertenecientes al Proceso de Reincorporación Exintegrantes Farc-EP, comunidades receptoras, niños, niñas adolescentes y jóvenes-NNAJ. También son Grupos de valor de la Entidad, las personas que pertenecen a etnias (Indígenas, Negros, Afrodescendientes, Raizales, Palanqueros, Room) que se encuentran en proceso de reintegración y reincorporación.

**GRUPOS DE INTERÉS**: Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

**NNAJ**: Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes.

**PQRSD**: Hace referencia a todo derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que presenta la ciudadanía ante una entidad para solicitar información de interés general o particular a través de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

# ARTICULACIÓN CON LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan de Participación Ciudadana de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en lo concerniente a las dimensiones operativas “Gestión con Valores para Resultados” (Relación Estado – Ciudadano) y “Direccionamiento Estratégico y Planeación”, así como a la Política de Gestión y Desempeño Institucional “Participación Ciudadana”, según la cual “Las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública”

Según el MIPG, en los espacios de participación ciudadana “(…) se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública”. A continuación, se presenta el esquema de articulación del Plan de Participación Ciudadana con el marco estratégico

Objetivos Estratégicos que están en Plan de Participación Ciudadana.

* Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios.
* Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión.

Grafica 1. Plataforma estratégica de la ARN



# OBJETO DE LA ARN

El Decreto Ley 897 de 2017, plantea los retos de la gestión institucional, por lo cual es el referente para la definición de las acciones de participación ciudadana, Menciona el decreto:

*"Artículo 4. Objeto: La Agencia para la Reincorporación y la Normalización, ARN tiene como objeto gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y normalización de los integrantes de las FARC-EP, conforme al*

*Acuerdo Final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia".*

A esto se suma la experiencia, aprendizaje y evaluación de las acciones desarrolladas en esta materia durante la vigencia 2019, que sirvieron como insumo para plantear las acciones de la vigencia 2020.

# ALCANCE

El Plan de Participación Ciudadana está dirigido a personas en proceso de reintegración y reincorporación que son nuestros grupos de interés, grupos de valor como sector privado, instituciones públicas y otros, ciudadanía en general. Así como a las dependencias, grupos territoriales y puntos de atención que hacen parte de la entidad.

# OBJETIVOS DEL PLAN

3. 1. **OBJETIVOS GENERALES**

Establecer y desarrollar el Plan de Participación Ciudadana durante la vigencia 2020 para incrementar y fortalecer la participación en el desarrollo y control social en la gestión del proceso de reintegración y del programa de reincorporación, por parte de la población objetivo, grupos de valor, servidores públicos y ciudadanía.

3. 1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Implementar la participación ciudadana desde un enfoque de derechos, con perspectiva diferencial y de inclusión social, incidiendo en procesos de importancia significativa para el mejoramiento de la calidad de vida de la población objetivo de la entidad y desarrollo en la sociedad.
* Establecer canales de representación y comunicación en doble vía, presencial y virtual, entre la población objetivo, actores de interés y la ARN que permitan conjuntamente lograr los propósitos y objetivos misionales de la agencia.

# CANALES DISPUESTOS POR LA ARN PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

| **Medio** | **Canal de comunicación** | **Ubicación** | **Horario de atención** |
| --- | --- | --- | --- |
| Presenciales | Punto de atención al ciudadano | Grupos territoriales o Puntos de atención a nivel nacional | Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. |
| Buzón de sugerencias | Buzón físico ubicado en el primer piso de la sede central – Bogotá, en los Grupos territoriales y Puntos de atención a nivel nacional. | Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. |
| Telefónicos | Línea fija desde Bogotá | 1. 4430020 | Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua |
| Línea gratuita nacional | 01-8000-911516 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. |
| Línea gratuita desde una línea movil Claro – Movistar | #516 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. |
| Fax | 1. 4430020 Ext. 5 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. |
| Virtuales | Sitio Web | <http://www.reincorporacion.gov.co/>  Enlace para PQRSD  <http://www.reincorporacion.gov.co-/es/atencion/Paginas/pqrsd.aspx> | Permanente |
| Redes Sociales | Facebook y Twitter | Permanente |
| Correo institucional | [atencion@reincorporacion.gov.co](mailto:atencion@reincorporacion.gov.co) | Permanente |
| Escrito  C:\Users\ellenvictoria\Desktop\descarga.png | Unidades de correspondencia dispuestas por la entidad a nivel nacional o depositadas en los buzones de sugerencias ubicados en los GT/PA. | Grupos territoriales o Puntos de atención a nivel nacional | Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. |

# COMPONENTES DEL PLAN

El Plan se estructura en ocho productos: 1. Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ[[1]](#footnote-1), 2. Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación. 3. Personas que participan en escenarios de servicio social para el fortalecimiento del ejercicio de la ciudadanía, 4. Estrategia de seguridad y gestión del riesgo Implementada, 5. Estrategia para el desarrollo del enfoque diferencial, étnico y de género diseñada e implementada 6. Cronograma elaborado del Plan de Participación Ciudadana 2020 y publicado, 7. Participación en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, 8. Planes Institucionales y mapas de riesgos publicados para recibir comentarios de la ciudadanía.

Para cada uno de estos productos, que se alinean con el Plan de Acción Institucional 2020, se identificarán de manera precisa, el momento o momentos del ciclo de gestión en el que sucede la participación ciudadana, a través de qué canales y qué espacios se realiza, cuál es objetivo del espacio de participación y a qué grupo de interés y/o de valor se convoca a participar. Todos estos criterios se tendrán en cuenta para formular el Cronograma Plan de Participación Ciudadana 2020 y publicarlo en la página web institucional.

5. 1. **INICIATIVAS IMPLEMENTADAS QUE FORTALECEN ENTORNOS PROTECTORES DE NNAJ[[2]](#footnote-2)**

Este producto orienta sus acciones a contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios a través de fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento.

* 1. **INICIATIVAS DESARROLLADAS A NIVEL LOCAL, RELACIONADAS CON LA CONSTRUCCIÓN DE PAZ, CONVIVENCIA Y RECONCILIACIÓN**

Este producto desarrollará acciones orientadas a promover escenarios que contribuyan a la convivencia, reconciliación y construcción de paz en los territorios.

* 1. **PERSONAS QUE PARTICIPAN EN ESCENARIOS DE FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PARA EL EJERCICIO DE LA CIUDADANÍA**

Este producto se orienta a fortalecer e impulsar las competencias ciudadanas en la población objeto y su entorno, que le permitan construir relaciones de convivencia y reconciliación en el territorio.

* 1. **ESTRATEGIA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN DEL RIESGO IMPLEMENTADA**

Este producto resalta la importancia de gestionar la seguridad e implementar las acciones necesarias para lograr la óptima prevención de la materialización de riesgos.

* 1. **ESTRATEGIA DEL ENFOQUE DIFERENCIAL, ÉTNICO Y DE GÉNERO DISEÑADA**

Este producto enfatiza en la importancia de optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión a través de diseñar y desarrollar estrategias de enfoque diferencial para el desarrollo de acciones con la población objeto de atención de la entidad.

* 1. **CRONOGRAMA PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2020 PUBLICADO EN PÁGINA WEB.**

Mediante este producto se precisan, en el primer trimestre de la vigencia, las fechas y el momento o momentos del ciclo de gestión en el que sucede la participación ciudadana, a través de qué canales y qué espacios se realiza, cuál es objetivo del espacio de participación y a qué grupo de interés y/o de valor se convoca a participar.

* 1. **PARTICIPACIÓN EN FERIAS NACIONALES DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Este producto contempla la participación de los representantes de la ARN en las ferias Nacionales de Atención al Ciudadano en aras de garantizar la participación ciudadana en estos espacios.

* 1. **PLANES INSTITUCIONALES Y MAPAS DE RIESGOS PUBLICADOS.**

Este producto pone a consideración de la ciudadanía en general sus planes institucionales, para que se pronuncien en torno a los mismos y hagan sus aportes, recomendaciones y sugerencias desde su perspectiva.

1. **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El seguimiento y evaluación del Plan de Participación Ciudadana, es liderado por el Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad. Para tal fin, el plan se registra dentro del software administrador del Sistema Integrado de Gestión – SIGER, facilitando el seguimiento trimestralmente, permitiendo a su vez, tomar acciones oportunas e informadas, ante desviaciones que se presenten respecto a lo planeado para el año 2020 y se presenta su avance trimestral en el informe de gestión trimestral que se presenta ante el Comité Directivo.

1. **PRESUPUESTO**

Los recursos con que cuenta la ARN para la implementación del plan de participación ciudadana 2020, se encuentran distribuidos para cada dependencia e acuerdo a lo estipulado en el Plan Anual de Adquisiciones y el Presupuesto vigencia 2020.

1. **ANEXOS**

**Anexo 1.** Matriz del Plan de Participación Ciudadana 2020

1. NNJA: Niños, niñas, jóvenes y adolescentes [↑](#footnote-ref-1)
2. NNJA: Niños, niñas, jóvenes y adolescentes [↑](#footnote-ref-2)