



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

**Región Administrativa y de Planeación Especial  
RAPE – REGIÓN CENTRAL**

Bogotá D.C., - Cundinamarca  
Colombia

**2016**

**Región Administrativa y de Planeación Especial  
RAPE – REGIÓN CENTRAL**

**CARLOS CÓRDOBA MARTINEZ**

Director Ejecutivo

**LISBETH PATRICIA BUITRAGO QUEVEDO**

Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional  
Asesora de Control Interno (E)

**OSCAR FLOREZ MORENO**

Director Administrativo y Financiero

**MARTHA NUBIA CAMACHO BUSTOS**

Asesora responsable de Comunicaciones

Equipo de Trabajo

**CARLOS ANDRES BONILLA PRETEL**

**OLGA LUCIA LOPEZ MORA**

**JEIMY VARGAS CUBIDES**

**NATALIA NARANJO ROJAS**

**CARLOS EDUARDO RODRIGUEZ CHAPARRO**

**CESAR ORLANDO PARRA SANABRIA**

**CLAUDIA NATALY PINZON RUEDA**

Profesionales

Edición

2016

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO GENERAL .....	5
3. ALCANCE .....	5
4. COMPONENTES .....	5
4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO .....	5
4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	13
4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	13
4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
5. MARCO NORMATIVO .....	17
6. DEFINICIONES.....	21

## 1. INTRODUCCIÓN

La ley 1474 de 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”*, en el artículo 73, consagra el deber de las entidades de *“elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (...)”*.

El artículo 7 del Decreto 2641 de 2012, establece que *“Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año. Parágrafo Transitorio. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar u homologar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013”*.

El artículo 2.1.4.8. del Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el cual *“sustituyó el título 4 de la parte 1 del libero 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, consagra “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año. Parágrafo Transitorio. Para el año 2016, las entidades tendrán hasta el 31 de marzo para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción según los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.” (...)”*

La Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE Región Central), se crea mediante Acuerdo Regional N°001 del 30 de septiembre de 2014, con el cual se adoptan los estatutos internos de la entidad y se establece la razón social y demás aspectos generales que dan curso al funcionamiento de la entidad.

La planta de personal se establece, según Acuerdo Regional N°013 del 4 de marzo de 2015, la cual fue provista entre el mes de marzo y junio del año 2015.

En razón a lo anterior, el presente escrito documenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE Región Central), el cual reúne las acciones para desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de los ciudadanos, por medio de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, para la actual vigencia 2016.

Conforme con los estándares establecidos por la citada norma, el plan se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional quien servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo, dado que la Jefe de la citada Oficina Asesora se

encuentra encargada de Control Interno hasta tanto se provea el empleo de Asesor responsable de Control Interno, será la encargada de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 2. OBJETIVO GENERAL

Afianzar en la Entidad la cultura de servicio al ciudadano y legitimar su accionar a nivel nacional e internacional, mediante la adopción del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano por los líderes de procesos y equipos de trabajo, logrando la mitigación de posibles riesgos de corrupción que se puedan presentarse en la entidad y generando acciones que permitan el acercamiento a la ciudadanía para una eficaz, eficiente y satisfactoria atención en torno a las funciones de la entidad.

## 3. ALCANCE

Inicia con la identificación de riesgos de corrupción y mecanismos de mejora de atención al ciudadano hasta la definición, cumplimiento y seguimiento de las estrategias definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la RAPE Región Central, en la vigencia 2016.

## 4. COMPONENTES

La Región Administrativa y de Planeación Especial – Región Central, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 1 del Decreto 2641 de 2012, se aplicó la metodología correspondiente de diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, del documento “**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**”, que incluye los cuatro componentes establecidos, a saber:

1. **Primer Componente:** Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo;
2. **Segundo Componente:** Estrategia Antitrámites;
3. **Tercer Componente:** Rendición de cuentas;
4. **Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### 4.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

#### 4.1.1. Identificación de riesgos de corrupción

Se identificaron los posibles riesgos de corrupción que podrían presentarse en la entidad, teniendo como punto de partida los procesos de apoyo a la gestión.

## MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN RIESGOS DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN						CONSECUENCIAS
PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSAS		RIESGO		
		INTERNAS	EXTERNAS	Nº	DESCRIPCIÓN	
Gestión Contractual	Proveer bienes y servicios con transparencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad, mediante la gestión efectiva de la contratación para cumplir con el plan de compras.	Direccionamiento contractual donde se quiera favorecer a un proponente en un proceso contractual	Presentación de documentos falsos en los procesos de contratación.	1	Incumplimiento a los principios y fines de la contratación administrativa	1. Detrimento patrimonial 2. Sanciones 3. Incumplimiento de metas Institucionales
Gestión Administrativa	Administrar los recursos de la entidad de manera eficiente, eficaz, efectiva y transparente, de modo que apoyen el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Sustracción, alteración, manipulación y/o pérdida de documentos oficiales para favorecer a terceros	N/A	2	Sustracción, alteración, manipulación y/o pérdida de documentos oficiales	1. Pérdida de información 2. Retraso de los procesos institucionales 3. Sanciones
		Utilización de los recursos físicos de la entidad para fines personales	N/A	3	Uso indebido de recursos físicos de la entidad	1. Detrimento patrimonial 2. Retraso de los procesos institucionales por falta de recursos o elementos físicos 3. Sanciones
Gestión de Talento Humano	Administrar el Talento Humano mediante la definición e implementación de políticas, planes y programas que aseguren el ingreso, desarrollo integral durante la permanencia y retiro del personal de acuerdo a la normatividad vigente y generando las condiciones laborales con las cuales los servidores públicos contribuyan al cumplimiento de la misión institucional de la entidad.	Amiguismo o favorecimiento a terceros.	N/A	4	Prevalencia de un trámite o requerimiento por amiguismo o favorecimiento a terceros	1. Conflictos Interpersonales 2. Afectación del ambiente laboral 3. Llamado de atención
Gestión Financiera	Ejecutar actividades de planeación, administración y control de los recursos financieros asignados a la RAPE región central, con el fin de realizar una adecuada asignación y ejecución de los mismos, permitiendo el cumplimiento oportuno de los objetivos misionales conforme al marco legal vigente.	Autorización del gasto de manera indebida.	N/A	2	Incumplimiento de las normas presupuestales	1. Detrimento patrimonial 2. Sanciones 3. Incumplimiento de metas Institucionales

Los anteriores riesgos identificados corresponden a los procesos de apoyo de la entidad, por cuanto los procesos misionales se encuentran en la etapa de diseño, esto quiere decir que se encuentran en la etapa de construcción, identificando entre otros aspectos, productos, servicios y clientes/usuarios de los mismos.

#### 4.1.2. Medición de los riesgos de corrupción

Las siguientes escalas de valoración son las que se utilizarán para la medición de los riesgos identificados, a fin de establecer la probabilidad e impacto de materialización, a saber:

##### 4.1.2.1. Estimación de Probabilidad

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
1	Rara Vez	<b>Excepcional</b> El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años
2	Improbable	<b>Improbable</b> El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en los últimos 5 años
3	Posible	<b>Posible</b> Es posible que suceda el evento	Al menos de una vez en los últimos 2 años.
4	Probable	<b>Es probable</b> El evento ocurre en la mayoría de los casos	Al menos de una vez en el último año.
5	Casi seguro	<b>Es muy seguro</b> El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	Más de una vez al año.

##### 4.1.2.2. Estimación de Impacto

NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN	ESTIMACIÓN (Respuestas afirmativas)
5	Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia Genera a medianas consecuencias para la entidad.	1 a 5
10	Mayor	Impacto negativo de la Entidad Genera altas consecuencias para la entidad.	6 a 11
20	Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector Genera consecuencias desastrosas para la entidad.	12 a 18

FORMATO PARA DETERMINAR EL IMPACTO											
N°	PREGUNTA Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	RIESGO 1		RIESGO 2		RIESGO 3		RIESGO 4		RIESGO 5	
		Incumplimiento a los principios y fines de la contratación administrativa		Efectuar pagos sin las debidas autorizaciones		Sustracción, alteración, manipulación y/o pérdida de documentos oficiales		Uso indebido de recursos físicos de la entidad		Prevalencia de un trámite o requerimiento por amiguismos o favorecimiento de terceros	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?	X			X	X			X	X	
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?	X		X		X			X		X
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?	X		X		X			X		X
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		X		X		X		X		X
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?	X			X	X		X			X
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?	X			X	X		X			X
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?	X		X		X			X	X	
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?	X			X		X		X		X
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?	X			X	X			X		X
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?	X		X		X		X			X
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?	X		X		X		X			X
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?	X		X		X		X		X	
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?	X		X		X		X			
14	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		X		X		X		X		X
15	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		X		X		X	X			X
16	¿Afectar la imagen regional?		X		X		X	X			X
17	¿Afectar la imagen nacional?		X		X		X		X		X
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

## Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos

NIVEL		IMPACTO		
		Moderado (5)	Mayor (10)	Catastrófico (20)
PROBABILIDAD	Rara Vez (1)	Baja (5)	Baja (5)	Moderada (20)
	Improbable (2)	Baja (5)	Moderada (20)	Alta (40)
	Posible (3)	Moderada (15)	Alta (30)	Extremo (60)
	Probable (4)	Moderada (20)	Alta (40)	Extremo (80)
	Casi seguro (5)	Moderada (25)	Alta (50)	Extremo (100)

ZONAS DE RIESGO	
	• Baja: 5 - 10
	• Moderada: 15 - 25
	• Alta: 30 - 50
	• Extrema: 60 - 100

### 4.1.3. Delimitación de Controles de Riesgos de Corrupción

Los controles a los riesgos de corrupción se determinan de acuerdo a su naturaleza y clase, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales pueden ser de la siguiente manera:

#### 4.1.3.1. Naturaleza de los Controles

##### Preventivos:

Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización

##### Detectivos:

Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

##### Correctivos:

Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

#### 4.1.3.2. Clase de los Controles

Controles manuales:

Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.

Controles automáticos:

Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

#### 4.1.4. Acciones para manejo de gestión del riesgo

La Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), establece que el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza tres (3) veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Teniendo en cuenta que, de igual forma, la metodología diseñada para la gestión del riesgo de corrupción, contempla que es la Alta Dirección en quien recae la responsabilidad de gestionar los riesgos encontrados.

En la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE Región Central, en aras de dar cumplimiento a la reglamentación y lineamientos vigentes en materia de gestión de riesgo de corrupción, se ha previsto que la Oficina Asesora de Planeación Institucional sea la encargada de realizar el seguimiento hasta tanto no se asigne un responsable de Control Interno en la entidad, que se encargue de esta labor.

En este sentido, se hará uso de los formatos definidos en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## MATRIZ DE MEDICION, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN IDENTIFICADOS

IDENTIFICACIÓN			MEDICION DE RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
PROCESO	RIESGO		CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	VALORIZACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE SEGUIMIENTO
	N°	DESCRIPCIÓN					TIPO DE CONTROL					
Gestión Contractual	1	Incumplimiento a los principios y fines de la contratación administrativa	1. Detrimiento patrimonial 2. Sanciones 3. Incumplimiento de metas Institucionales	Rara Vez (1)	Catastrófico (12)	Zona Moderada	Confirmación de información suministrada por los proponentes  Verificación de las condiciones de los procesos busquen favorecer la pluralidad de oferentes	Prevención del riesgo	1. Presentación al Comité de Contratación de los procesos de contratación que se pretenden adelantar en la entidad, de acuerdo con la competencia establecida para dicho comité.  2. Revisión documental de los procesos	Integrantes del Comité de Contratación	Porcentaje de procesos de selección que cumplen con las normas vigentes en materia de contratación pública Meta anual: 100%	Anual
Gestión Administrativa	2	Sustracción, alteración, manipulación y/o pérdida de documentos oficiales	1. Perdida de información 2. Retraso de los procesos institucionales 3. Sanciones	Rara Vez (1)	Mayor (7)	Zona Baja	Actualización de archivo central	Prevención del riesgo	1. Diligenciar formatos de ruta de correspondencia interna  2. Seguimiento periódico a los préstamos de documentos	Profesional Especializado responsable de Gestión Documental	Número de mecanismos de seguridad y seguimiento implementados Meta anual: 100%	Anual
	3	Uso indebido de recursos físicos de la entidad	1. Detrimiento patrimonial 2. Retraso de los procesos institucionales por falta de recursos o elementos físicos 3. Sanciones	Rara Vez (1)	Catastrófico (12)	Zona Moderada	Realizar la actualización permanente de los inventarios de la entidad y la ubicación física de los bienes	Prevención del riesgo	1. Actualización de Inventarios  2. Definición de los lineamientos generales de manejo de inventario	Profesional Universitario responsable de Recursos Físicos	Número de actualizaciones de inventario Meta anual: 100%	Anual

IDENTIFICACIÓN			MEDICION DE RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
PROCESO	RIESGO		CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO	VALORIZACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	FECHA DE SEGUIMIENTO
	N°	DESCRIPCIÓN					TIPO DE CONTROL					
Gestión de Talento Humano	4	Prevalencia de un trámite o requerimiento por amiguismo o favorecimiento a terceros	1. Conflictos Interpersonales 2. Afectación del ambiente laboral 3. Llamado de atención	Rara Vez (1)	Mayor (8)	Zona Baja	Seguimiento a la expedición de certificaciones de acuerdo a los requerimientos solicitados por orden cronológico de solicitud	Prevención del riesgo	Diligenciamiento de formato de seguimiento de trámites	Profesional Especializado responsable de Talento Humano y Profesional Universitario responsable de Bienestar y Capacitación	Porcentaje de casos reportados de quejas por demoras en trámite Meta anual: 0%	Anual
Gestión Financiera							Verificación del tipo de gasto por parte del responsable de la expedición del CDP.					
Gestión Financiera	5	Incumplimiento de las normas presupuestales	1. Detrimiento patrimonial 2. Sanciones 3. Incumplimiento de metas Institucionales	Rara Vez (1)	Moderado (3)	Zona Baja	Revisión previa de los soportes por parte de quien obliga y autoriza el pago final.	Prevención del riesgo	Revisión previa y visto bueno de los soportes por parte de quienes intervienen en el trámite para la obligación y pago final.	Director Administrativo y Financiero Profesional Especializado responsable de Financiera	Porcentaje de pagos tramitados con el lleno de los requisitos Meta: 100%	Mensual

## 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La RAPE – Región Central se encuentra en la etapa de estructuración del Plan Institucional, el cual incluye la definición de objetivos, estrategias, proyectos y metas.

Se definió como misión institucional:

“La RAPE es la plataforma para concertar y gestionar iniciativas *de interés común* entre dos o más socios, así como entre la *Región y Nación*.”

A partir de relaciones de autonomía, interdependencia y complementariedad”<sup>1</sup>

En este sentido, se identifica como cliente/usuario de los servicios de la RAPE Región Central, a las entidades territoriales socias del esquema regional asociativo. A la fecha no se han identificado o definido trámites que deban ser desarrollados por la entidad.

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN												
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	META	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
											INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Ciudadanía	Cumplimiento de la Ley de Transparencia	Administrativa	Racionalización Administrativa	Ampliar los canales de comunicación con la ciudadanía	Sólo existe canal radicación física en correspondencia	Apertura de más canales de comunicación con la ciudadanía	Habilitación de extensión en PBX y correo electrónico	Facilidad en el acceso de la información	Dirección Corporativa	01/04/2016	30/06/2016

## 4.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. De igual manera, el documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

<sup>1</sup> Resolución 153 de 2015 - Manual de Calidad – RAPE Región Central.

Así mismo, dicho documento señala los elementos esenciales que debe contener la rendición de cuentas, a saber: i) Información, ii) Dialogo y iii) Incentivos.

Subcomponentes	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
	N°	Descripción			
<p><b>Información</b></p> <p>El componente de información se refiere a la obligación de las entidades de generar, organizar, difundir y facilitar el acceso de la ciudadanía y de los órganos de control a la información resaltando la necesidad de que dicha información sea veraz y confiable.</p> <p>Este aspecto debe permitir generar espacios en los que los servidores públicos puedan explicar y argumentar diferentes preguntas de la ciudadanía a través de mecanismos de dialogo dispuestos para tal fin.</p> <p>La RAPE Región Central, además, procura que la información que se pública para los fines de la rendición de cuentas, cumpla con los siguientes atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Comprensible:</b> Toda la información que se publica al ciudadano, se encuentra de manera clara y en un lenguaje comprensible para que cualquier persona la pueda entender.</li> <li>- <b>Actualizada:</b> Se estableció que la responsabilidad de cumplir con mantener la información actualizada que publica al ciudadano.</li> <li>- <b>Oportuna:</b> La información divulgada es constantemente actualizada, con el fin de garantizar la oportunidad de la información a todos los ciudadanos e incluso a los funcionarios de la Entidad. El twitter es un canal que ha utilizado la Entidad para llegar de manera eficaz a la ciudadanía, publicando la información de mayor relevancia e interés de manera oportuna.</li> <li>- <b>Disponible:</b> La disponibilidad de la información publicada en las Redes Sociales tiene disponibilidad las 24 horas del día por internet, durante 365 días del año al igual que las Redes Sociales.</li> </ul>	1	Se publicará en la página web información relacionada con el que hacer institucional.	Actualización de la página Web		

Subcomponentes	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
	N°	Descripción			
<p><b>Diálogo</b></p> <p>El componente de diálogo en la rendición de cuentas se refiere a aquellas prácticas en las que las entidades públicas van más allá de dar información a los ciudadanos, y dan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o de manera oral en contacto directo con los ciudadanos.</p> <p>Teniendo en cuenta que la Entidad es nueva, se adelantan las gestiones necesarias para realizar actividades en las cuales se evidencie la interacción de la ciudadanía mediante espacios de diálogo abierto, de participación con los actores de interés (academia, los entes gubernamentales y los ciudadanos en general). Dichos espacios serán en escenarios de participación en mesas de trabajo y eventos masivos.</p> <p>En este orden de ideas, la estrategia está orientada a consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública, así como aumentar sustancialmente el número de ciudadanos y organizaciones que hacen parte de ejercicios de rendición de cuentas.</p> <p>Para lo anterior, la Entidad trabaja en una estrategia de comunicación efectiva para motivar y movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas, que permita la entrega de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa; el conocimiento de las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, frente a la gestión que se realiza en la RAPE Región Central y espacios de interacción, para así lograr un proceso continuo y bidireccional, entre la Entidad y la ciudadanía.</p>	2	Se publicará información relacionada con el que hacer institucional.	Mantener contacto con la ciudadanía a través de redes sociales (Twitter y YouTube)	Asesor de Comunicaciones	Permanente
	3	Medios informativos de la gestión institucional impreso y/o electrónico (digital)	Boletines de prensa y piezas comunicativas	Asesor de Comunicaciones	Permanente
	4	Estrategia de comunicación efectiva para motivar y movilizar la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas, que permita la entrega de información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.	Asesor de Comunicaciones  Todas las dependencias de la RAPE Región Central	Asesor de Comunicaciones	IV Trimestre

Subcomponentes	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
	N°	Descripción			
<p>Incentivos</p> <p>Está ligado a la motivación para que los ciudadanos soliciten cuentas frente a la gestión que desarrollan las entidades públicas, así como incentivar a los funcionarios públicos a rendir cuentas a la ciudadanía.</p> <p>Frente a lo anterior, la RAPE Región Central realizará anualmente una serie de actividades con el fin de transmitir el mensaje sobre que es una rendición de cuentas, sus ventajas y utilidad.</p>	5	Convocatoria al evento a los actores de interés (Sociedad Civil y ciudadanía en general).	1	Asesor de Comunicaciones	Trimestre

#### 4.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Política Nacional del servicio al ciudadano, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Como ya se mencionó, se identifica como cliente/usuario de los servicios de la RAPE Región Central, a las entidades territoriales socias del esquema regional asociativo. A la fecha no se han identificado o definido trámites que deban ser desarrollados por la entidad. No obstante, la entidad viene trabajando en el diseño de canales de comunicación con la ciudadanía y partes interesadas en la información que genera la RAPE Región Central.

Proceso	Actividades Programadas		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
	N°	Descripción			
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	1	Publicar en el portal de la página web de la de la RAPE Región Central, piezas informativas sobre los canales dispuestos por la Entidad para la presentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la ciudadanía.	Publicar en la página web de la de la entidad sobre canales de comunicación con la ciudadanía y partes interesadas	Asesor de Comunicaciones	Trimestre

## 5. MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991.

**Ley 190 de 1995** *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.*

**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”.* Parágrafo del Artículo 2: *“Las reglas relativas a los principios propios de la función administrativa, sobre delegación y desconcentración, características y régimen de las entidades descentralizadas, racionalización administrativa, desarrollo administrativo, participación y control interno de la Administración Pública se aplicarán, en lo pertinente, a las entidades territoriales, sin perjuicio de la autonomía que les es propia de acuerdo con la Constitución Política”.*

**Ley 734 de 2002** *“Por el cual se expide el Código Único Disciplinario”.* Artículo 22. *“Garantía de la función pública. El sujeto disciplinable, para salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones y estará sometido al régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las leyes”.* Artículo 23. *“La falta disciplinaria. Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en este código que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 del presente ordenamiento”.*

**Ley 850 de 2003** *“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.* Artículo 1. *“Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público”.*

**Ley 1150 de 2007** *“Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.*

**Ley 1341 de 2009** *“Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”.* Artículo 2. Principios Orientadores: 1. Prioridad al acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones; 2. Libre competencia. 3. Uso eficiente de la infraestructura y de los recursos escasos. 4. Protección de los derechos de los usuarios. 5. Promoción de la Inversión. 6. Neutralidad Tecnológica. 7. El derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC. 8. Masificación del Gobierno en Línea.

**Ley 1437 de 2011** *“Por el cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”*. Artículo 3. *“Principios. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales. Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad (...)”*.

**Ley 1474 de 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”*. CAPÍTULO I Medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. CAPÍTULO II Medidas penales en la lucha contra la corrupción pública y privada.

**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”*. El artículo 9, consagra el deber de *“publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan: (...) g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”*.

**Decreto 1537 de 2001**. *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”*. Artículo 1. *“RACIONALIZACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL. Las entidades y organismos del Estado implementarán acciones para el desarrollo racional de su gestión. Para tal efecto, identificarán los procesos institucionales, de tal manera que la gestión de las diferentes dependencias de la organización, se desarrollen articuladamente en torno a dichos procesos, los cuales se racionalizarán cuando sea necesario”*; y Artículo 4. *“ADMINISTRACION DE RIESGOS. Como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas las autoridades correspondientes establecerán y aplicarán políticas de administración del riesgo. Para tal efecto, la identificación y análisis del riesgo debe ser un proceso permanente e interactivo entre la administración y las oficinas de control interno o quien haga sus veces, evaluando los aspecto tanto internos como externos que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos organizaciones, con miras a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de las áreas o procesos y las oficinas de control interno e integradas de manera inherente a los procedimientos”*.

**Decreto 4326 de 2011**. *“Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011”*. Divulgación programas de la entidad. Artículo 1°. *“Actividades de divulgación. De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas podrán adelantar directa o indirectamente, actividades de divulgación de sus programas y políticas, para*

*dar cumplimiento a la finalidad de la respectiva entidad en un marco de austeridad en el gasto y reducción real de costos, acorde con los criterios de efectividad, transparencia y objetividad”.*

**Decreto 4567 de 2011.** *“Por la cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005”. Artículo 1°. “En la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción de la Rama Ejecutiva del orden nacional y de los niveles diferentes al técnico y al asistencial, sin perjuicio de la discrecionalidad propia de la naturaleza del empleo, se tendrán en cuenta la transparencia en los procesos de vinculación de servidores, las competencias laborales, el mérito, la capacidad y experiencia, las calidades personales y su capacidad en relación con las funciones y responsabilidades del empleo”.*

**Decreto 4632 de 2011.** *“Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”.*

**Decreto 4637 de 2011** *“Por el cual se suprime y se crea una Secretaría y se suprime un programa en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se dictan otras disposiciones”. Crea la Secretaría de Transparencia. Literal 5 del Artículo 3. “Fomentar y participar en la coordinación interinstitucional de las diferentes ramas del poder público y órganos de control del nivel nacional y territorial, para la ejecución de la política de transparencia y lucha contra la corrupción”.*

**Decreto 0019 de 2012** *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”: Artículo 1. “OBJETIVO GENERAL Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.*

*En tal virtud, el presente decreto tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen”;*

Artículo 3. *“MORALIDAD. La actuación administrativa debe ceñirse a los postulados de la ética y cumplirse con absoluta transparencia en interés común. En tal virtud, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas”;*

Artículo 4. *“CELERIDAD EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS. Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos; deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia, suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados; deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia,*

*dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible”;*

*Artículo 5. “ECONOMIA EN LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS Las normas de procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones; los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos; las autoridades administrativas y los particulares que cumplen funciones administrativas no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales. En tal virtud, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas”*

*Y artículo 6. “SIMPLICIDAD DE LOS TRÁMITES. Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares”.*

**Decreto 2641 de 2012.** *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Artículo 1°. “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.*

**Decreto 2482 de 2012.** *“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”. Literal b) del Artículo 3°. Políticas de Desarrollo Administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998: consagra “Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano”*

**Decreto 1083 de 2015.** *“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, establece en los artículos:*

*2.2.21.6.1. Adopta “la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI), en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para (establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5o de la Ley 87 de 1993. El Modelo se implementará a través del Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno y es de obligatorio cumplimiento y aplicación para las entidades del Estado. PARÁGRAFO. El Gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de*

*la Función Pública (DAFP), podrá realizar actualizaciones y modificaciones al Manual Técnico, con el fin de adecuarlo a las necesidades de fortalecimiento y a los cambios de los referentes internacionales, previa aprobación del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno”.*

2.2.22.1 y siguientes, que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**CONPES 3714 de 2011.** Riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública.

**CONPES 3654 DE 2010.** Rendición de Cuentas.

**CONPES 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Acuerdo Regional N°001.** *“Por el cual se adoptan los Estatutos Internos de la Región administrativa y de Planeación Especial denominada RAPE- Región Central”.*

**Acuerdo Regional N°007** *“Por el cual se modifica la estructura interna de la RAPE Región Central y se determinan las funciones de sus dependencias”.*

## 6. DEFINICIONES

**Administración del Riesgo:** Es uno de los componentes del Subsistema de Control Estratégico y en el Anexo Técnico se define como *“el conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos”<sup>2</sup>.*

**Gestión del riesgo:** *“Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar aseguramiento razonable respecto al alcance de los objetivos de la organización”<sup>3</sup>.*

**Impacto:** *“se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo”<sup>4</sup>.*

<sup>2</sup> DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 27.

<sup>3</sup> DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI. 2014. Página 96.

<sup>4</sup> DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 27.

**Probabilidad:** *“se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado”*<sup>5</sup>.

**Petición:** *Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución*<sup>6</sup>.

**Queja:** *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.*

**Reclamo:** *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 o a la falta de atención de una solicitud.*

*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 o a la falta de atención de una solicitud.*

**Riesgo:** *“es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias”*<sup>7</sup>.

**Riesgo de Corrupción:** *Se entiende como “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”*<sup>8</sup>.

**Sugerencia:** *Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.*

---

<sup>5</sup> DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 27.

<sup>6</sup> Ley 1437 de 2011, artículo 13.

<sup>7</sup> DAFP. Guía para la Administración del Riesgo. 2011. Página 13. On line: [http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=1592](http://portal.dafp.gov.co/portal/pls/portal/formularios.retrieve_publicaciones?no=1592)

<sup>8</sup> DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 9.