

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Vigencia 2017

Bogotá, D.C. – Colombia

RAPE Región Central

EQUIPO DIRECTIVO Y ASESOR **DIEGO RAMIRO GARCIA BEJARANO**
Director Ejecutivo

ANDREA LIZETT VELANDIA RODRIGUEZ
Directora Técnica

ÓSCAR FLÓREZ MORENO
Director Administrativo y Financiero

SANDRA MILENA JIMENEZ CASTAÑO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

DIANA RAMON OLAYA
Asesora responsable de Comunicaciones y Prensa

JHON EMERSON ESPITIA SUÁREZ
Asesor responsable de Control Interno

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

PROFESIONALES DEL EQUIPO DE TRABAJO PARTICIPANTE **JEIMY VARGAS CUBIDES**
Administración y Gestión de SIG

OLGA LUCIA LÓPEZ MORA
CLAUDIA NATALY PINZÓN RUEDA
Gestión del Talento Humano

CARLOS EDUARDO RODRIGUEZ
Gestión Financiera

NANCY CAROLINA RINCÓN PÉREZ
Gestión Documental y Atención al Ciudadano

CESAR ORLANDO PARRA SANABRIA
Gestión de TIC

LUIS ERNESTO RODRIGUEZ CAMARGO
Gestión de Bienes y Servicios

**Edición
2017**

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO GENERAL.....	5
ALCANCE.....	5
1. MARCO INSTITUCIONAL	6
1.1. MISIÓN	7
1.2. VISIÓN.....	7
1.3. OBJETIVOS	7
1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	8
1.5. SERVICIOS	9
1.6. ETICA PUBLICA INSTITUCIONAL.....	9
2. COMPONENTES DE ANTICORRUPCIÓN	14
2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	15
2.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	19
2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	22
2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	24
2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.....	26
3. MARCO NORMATIVO	26
4. DEFINICIONES.....	28

INTRODUCCIÓN

La Región Central presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, que contiene 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 (vigencia 2017).

El Plan se encuentra a cargo de la Oficina Asesora de Planeación Institucional de la Región Central RAPE, que servirá como facilitadora para el proceso de elaboración y consolidación del mismo, y la Dirección Ejecutiva, a través de Control Interno, será la encargada de verificar la construcción de dicho Plan, así como de evidenciar el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Lo anterior de conformidad con los estándares establecidos por 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*”, consagra, en el artículo 73, 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 anti trámites 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 (...)**”.*

OBJETIVO GENERAL

Afianzar en la entidad la cultura de servicio al ciudadano y legitimar su gestión a nivel nacional e internacional, con la adopción, por los líderes de procesos y equipos de trabajo de la Región Central, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, logrando mitigar posibles riesgos de corrupción y generando acciones que permitan el acercamiento a la ciudadanía para una eficaz, eficiente y satisfactoria atención, de conformidad con las funciones de la entidad.

ALCANCE

La construcción del Plan se inicia a partir de 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 (vigencia 2017).

1. MARCO INSTITUCIONAL

La Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE Región Central, surge como resultado de un ejercicio institucional, que se materializa en un Acuerdo de Voluntades para la Cooperación Regional hacia el Desarrollo Humano Sostenible, que inicio el 6 de julio de 2004, entre el Alcalde Mayor de Bogotá y los gobernadores de los Departamentos de Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima, cuyo objetivo era concertar una visión conjunta del desarrollo regional y propiciar la coordinación de políticas en asuntos estratégicos para el desarrollo territorial. Durante el periodo comprendido entre 2008 y 2011 esta iniciativa perdió paulatinamente su respaldo político pues los diferentes socios iniciaron nuevos procesos de carácter subregional con otras expectativas de alcance territorial, entre ellas, la iniciativa de la RAPE Región Capital Bogotá – Cundinamarca. No obstante, en el 2012, la idea de la Región Central recobró un aliento renovado.

Así, el 27 de enero de 2014, el Alcalde del Distrito Capital y los Gobernadores de los departamentos de Meta, Boyacá, Tolima y Cundinamarca de la época expresaron su voluntad de asociarse como Región Administrativa y de Planeación Especial, RAPE Región Central, mediante manifiesto, fundamentados en su autonomía, con el objeto de integrar y consolidar desde lo regional un territorio de paz con equilibrio social, económico y ambiental, culturalmente diverso y globalmente competitivo e innovador. Se define que *“la RAPE tendrá como punto de partida cinco ejes estratégicos de planificación y gestión de impacto regional:*

- i. Sustentabilidad ecosistémica y manejo de riesgos*
- ii. Infraestructuras de transporte, de logística y de servicios públicos*
- iii. Competitividad y proyección internacional*
- iv. Soberanía y seguridad alimentaria*
- v. Gobernanza y Buen Gobierno”*

En este escenario suprarregional en el país, autorizados por las corporaciones públicas de cada entidad territorial se aprueba la constitución de la RAPE Región Central mediante esquema de asociación, entre entidades territoriales con personería jurídica autonomía y patrimonio propio, fundamentados en la Constitución Política artículos 305, 306 y 325, además de la Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial Ley 1454 de 2011. Artículo 30. Parágrafo 3; y las Ordenanzas N°845 del 16 de mayo de 2014. Artículo 6. Asamblea Departamental del Meta; N°005 del 20 de mayo de 2014. Artículo 6. Asamblea de Boyacá; N°0016 del 4 de agosto de 2014. Artículo 6. Asamblea Departamental del Tolima; y el Acuerdo N°563 del 11 de septiembre de 2014. Artículo 4° - Concejo de Bogotá, D.C.

Fundamentado en lo anterior, las entidades territoriales asociadas suscribieron el 25 de septiembre del 2014 el Convenio 1676, seguido de la adopción de los estatutos mediante Acuerdo Regional N°001 del 30

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

de septiembre de 2014, que en el artículo 5 contempla como objeto garantizar la ejecución de planes y programas de desarrollo integral y la prestación oportuna y eficiente de los servicios a su cargo, así como el desarrollo económico y social, la inversión, la competitividad del territorio objeto de su competencia y el bienestar de sus habitantes.

En 2015, la entidad entra en operación y adopta las disposiciones de su competencia, entre ellas el primer Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptado mediante Resolución 090 de 2015; las disposiciones de ética pública, principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos de la entidad, adoptadas mediante la Resolución 155 de 2015 y el Primer Manual de Inducción y Reinducción de la Entidad, adoptado mediante Resolución 160 de 2015, este último que contiene los parámetros generales de funcionamiento de la entidad y el régimen disciplinario que incluye los derechos, deberes, prohibiciones, inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades, conflicto de intereses, faltas y sanciones del personal de la entidad, esto con el fin de garantizar un gestión transparente por parte de todos el personal y los colaboradores de la entidad.

En este contexto, se definió mediante Resolución 278 de 2016, la misión, visión, los objetivos y servicios de la entidad, a saber:

1.1. MISIÓN

La RAPE Región Central 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.

1.2. VISIÓN

En el año 2030, la RAPE Región Central será el principal promotor del desarrollo económico del territorio y del mejoramiento social de sus habitantes.

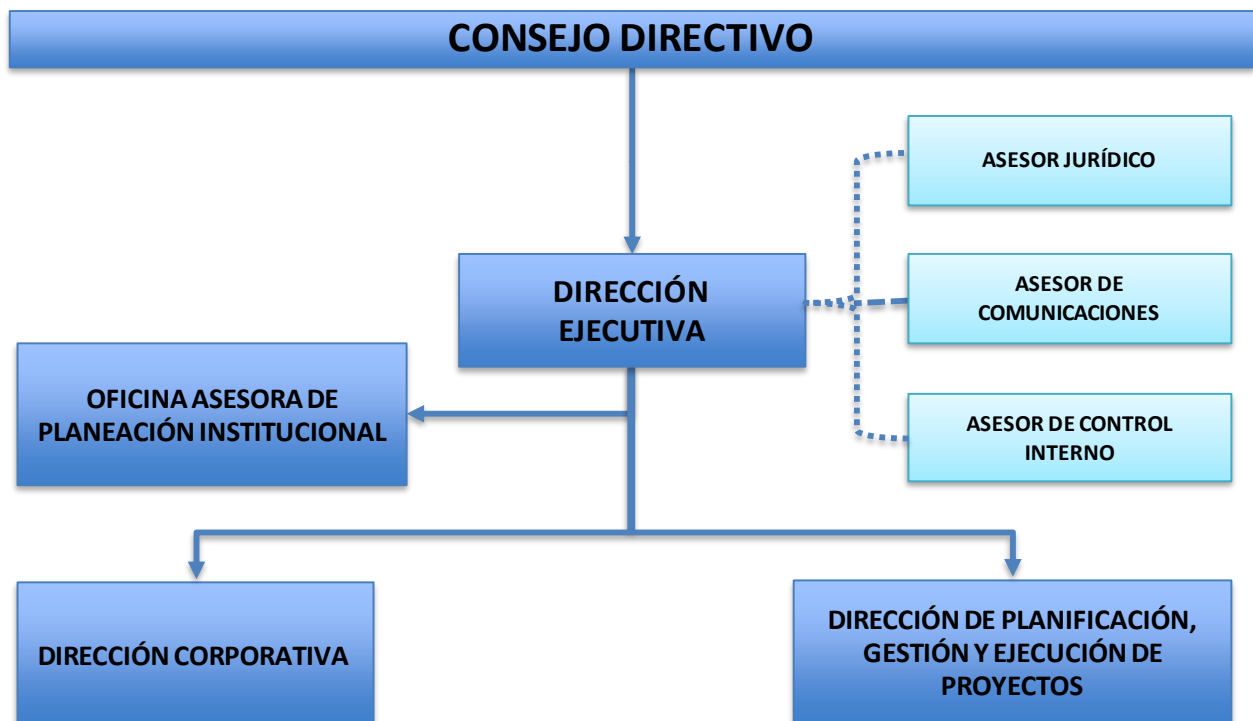
1.3. OBJETIVOS

- Concertar y gestionar proyectos de alcance supra-departamental, a partir de los intereses comunes y de acuerdos entre dos o más socios de la RAPE, a nivel Regional.
- Consolidar la capacidad regional para establecer acuerdos con la Nación, en torno a proyectos de trascendencia nacional y a normas de impacto regional, a nivel Nacional.
- Fortalecer la capacidad institucional tanto de los asociados como de la RAPE, mediante información para decidir, el intercambio de experiencias y la transferencia de modelos de gestión, a nivel de Entidades Territoriales Socias.

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

- Promover la región central en el imaginario de los habitantes, de los Departamentos de Boyacá, Cundinamarca, Meta y Tolima, y Bogotá, D.C, a través de campañas cívicas, mercadeo territorial y presencia en los medios masivos de comunicación.

1.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



1.5. SERVICIOS INSTITUCIONALES

ESTRUCTURACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS

Consiste en la formulación técnica y financiera de programas y proyectos generados en la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos, previo cumplimiento de requisitos y procedimientos establecidos en el marco del Banco de Programas y Proyectos y de los fondos de financiación, como regalías. Este servicio tendrá en cuenta la promoción e incorporación del componente regional en los Planes de Ordenamiento y de Desarrollo, además de la coherencia y articulación de la planeación entre las entidades territoriales que la conforman y contribuir y entre la planeación territorial y nacional.

GESTIÓN DE FUENTES DE FINANCIACIÓN

Busca adelantar las gestiones necesarias para lograr la concurrencia de recursos de financiación, que pueden provenir de aportes de las entidades territoriales, cofinanciación e incentivos del gobierno nacional, recursos de la cooperación internacional y mecanismos de participación del sector privado, como las Asociaciones Público Privadas (APP). En los primeros tres (3) años de conformación de la RAPE Región Central, este servicio tendrá especial énfasis en fuentes de financiación de Fondos de Desarrollo, Compensación e Innovación del Sistema General de Regalías (SGR), y Fondos Nacionales de carácter sectorial, en los Ministerios de Ambiente, Agricultura, Turismo, Infraestructura y Tics.

ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Se orienta a la consolidación de alianzas estratégicas con entidades de orden nacional, departamental, municipal e internacional y demás que garanticen una gestión exitosa de los programas y proyectos, velando por una convergencia en la oferta institucional hacia el desarrollo de la región.

ASESORÍA TÉCNICA

Se busca promover espacios de acompañamiento a las entidades territoriales socias, en los temas que estén vinculados con el desarrollo regional y estén relacionados con una o varias de los ejes institucionales.

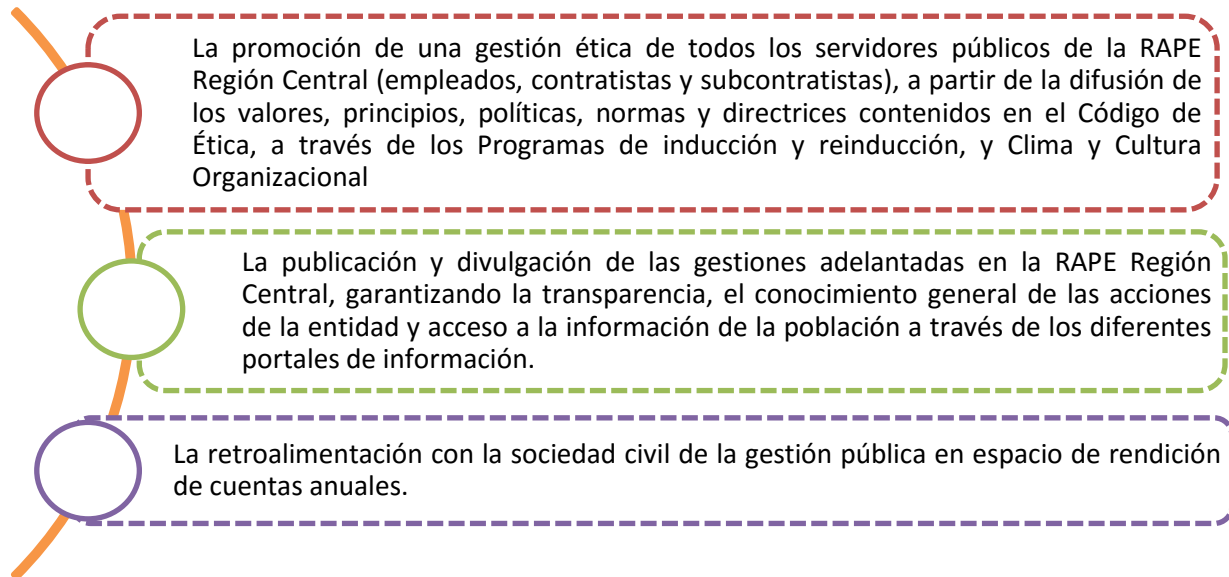
TRANSFERENCIA Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Busca generar espacios de intercambio, sistematización y puesta en marcha de experiencias o modelos de gestión que por sus resultados se destaquen, como buenas prácticas, entre otras.

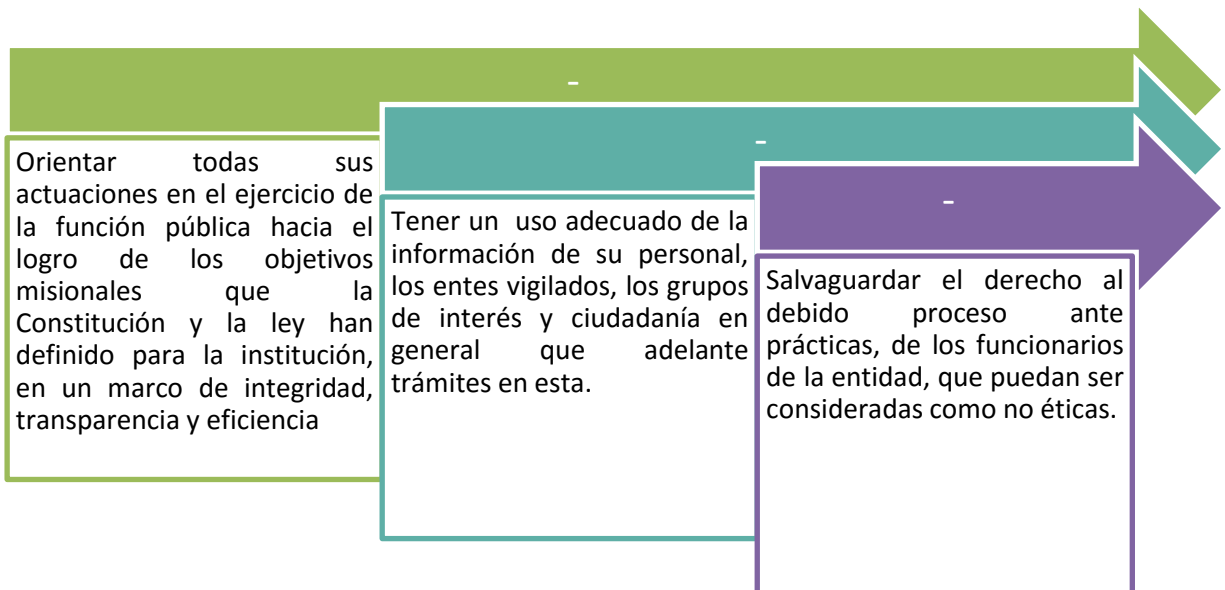
1.6. ETICA PUBLICA INSTITUCIONAL

La RAPE Región Central, mediante Resolución N° 155 del 4 de diciembre de 2015, dicta las disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos, entre los cuales consagra los siguientes para su actuación administrativa:

1.6.1. ACUERDOS ETICOS



1.6.2. COMPROMISOS ETICOS



1.6.3. PROTOCOLOS ETICOS

La comunicación a la Dirección Corporativa de prácticas o conductas de los funcionarios de la RAPE Región Central, que podrían ser consideradas como no éticas por algún servidor de la entidad o cualquier ciudadano.

La remisión de los casos reportados a Procesos Disciplinarios, a fin de establecer si la práctica considerada no ética es susceptible de investigación disciplinaria.

1.6.4. VALORES

Los valores son las convicciones profundas de los servidores de la RAPE Región Central y que determinan su manera de ser y orientan la conducta y se consideran inherentes a cada persona, son:

HONESTIDAD

Considerada como el valor de ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace en la búsqueda del bien común. Reflejada en la información que se rinde en los informes basados en datos y hechos veraces, evidencia del cuidado y optimización de los bienes y recursos públicos, empleándolos únicamente para beneficio del interés general. Además del reconocimiento de los derechos de los autores en cuanto a recibir el crédito por la creación de sus obras, estén publicadas o inéditas.

RESPECTO

Es un valor que se ha resaltado entre los colaboradores y usuarios de la RAPE Región Central, que destaca en la entidad y se considera como un fundamento de la sana convivencia por lo que reconocemos la legitimidad del otro para ser distinto a uno, reconociendo y legitimando del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento, protegiendo los Derechos Humanos y constitucionales de nuestros compañeros y de los ciudadanos, brindando un trato digno y respetuoso.

LEALTAD

Fundamentamos nuestras acciones en la lealtad para con la Entidad, nuestros compañeros, socios y ciudadanos de la Región Central, en busca del cabal cumplimiento de la misión institucional.

TOLERANCIA	Los colaboradores de la entidad, mantienen la disposición a admitir en los demás una manera de ser, de pensar o de obrar, el respeto hacia las ideas, creencias o prácticas cuando son diferentes o contrarias a las propias.
RESPONSABILIDAD	Se considera como la base del mejoramiento continuo de la entidad, la cual mantiene nuestra capacidad para reconocer y hacemos cargo de las consecuencias de nuestros actos. Cumpliendo en todo tiempo, los términos establecidos por las normas y requerimientos de otras Entidades gubernamentales, y entrega oportuna de información para la toma de decisiones y la fijación de políticas.
SENTIDO DE PERTENENCIA	Entendido como la satisfacción personal de cada servidor de la entidad, autor reconocido como parte integrante de la gran familia de la RAPE Región Central, cuya actitud consciente y comprometida afectivamente se refleja en su participación activa que defiende su cultura e historia institucional, bajo parámetros de mejora continua y crecimiento organizacional.
COMPROMISO	El grado de compromiso de cada uno de los miembros de la RAPE Región Central, será el reflejo de su gestión, sosteniéndonos en la obligación contenida, la palabra dada, la fe empeñada, asumiendo como propios los objetivos y metas institucionales, con actitud entusiasta y motivadora, de modo que se reconozca a cada persona como parte importante de la Región Central. Orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, aplicando nuestro mejor esfuerzo y procediendo de manera voluntaria, leal y crítica.
TRANSPARENCIA	Las actuaciones serán públicas, abiertas y de conocimiento general, con información clara, completa, veraz y oportuna sobre nuestra gestión, que permita a la población reconocernos como una Entidad transparente dispuesta a ser observada por las demás instituciones de control, la comunidad y la ciudadanía que garanticen el buen manejo de los recursos y al impacto social de nuestra gestión.
SERVICIO	El buen servicio prestado por la entidad se refleja en la satisfacción de los usuarios del RAPE Región Central, con una buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y actitud en el desarrollo de la función pública para satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos de los funcionarios, vigilados y ciudadanos.

PROBIDAD

Los funcionarios de la RAPE Región Central demuestran en todas sus actuaciones su integridad en el ejercicio de sus funciones públicas.

1.6.5. PRINCIPIOS

Los principios entendidos como las reglas o normas que orientan la acción de los servidores públicos de la RAPE Región Central, son:

TRANSPARENCIA Y CORRESPONSABILIDAD

Este principio se considera parte integral de la RAPE Región Central, en tanto genera espacios de divulgación de información y participación de los socios y los actores interesados como los gremios económicos, trabajadores y la comunidad en general, articulada a través de políticas que promuevan el desarrollo en la región central.

HACER LAS COSAS BIEN

Se entiende como el principio que rige las actuaciones administrativas de los funcionarios de la RAPE Región Central, garantizando el cumplimiento de la norma establecida y el bien común de los socios y los habitantes de la región central.

PROTECCIÓN DE LOS BIENES PUBLICOS

La entidad adelanta las gestiones necesarias para obtener resultados óptimos y permanentes ante la ciudadanía en general, buscando la protección de los bienes públicos y la correcta rendición de sus cuentas.

LEGALIDAD

Tanto servidores como colaboradores deberán cumplir sus funciones con apego al principio de legalidad, en los términos consagrados en la Constitución y las leyes.

DEBIDO PROCESO

En todas las actuaciones que se adelanten en la institución, se deberá obrar bajo parámetros normativos previamente establecidos, respetando el Debido Proceso consagrado en la Constitución y la Ley. Cobija la expedición y ejecución de cualquier acto o procedimiento administrativo, tales como el acceso libre y en condiciones de igualdad a la justicia, el derecho de defensa, la razonabilidad de los plazos y la imparcialidad, autonomía e independencia de los jueces, entre otras. Con garantías de posibilidad de cuestionar la validez jurídica de una decisión administrativa, mediante los recursos de la vía gubernativa y la jurisdicción contenciosa administrativa.

CELERIDAD

La institución en su campo de acción misional, cumple sus objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos.

NO DISCRIMINACIÓN

En la entidad toda persona tiene derecho a expresar libremente sus inconformidades, quejas, reclamos o solicitudes de forma respetuosa, siendo exigible dar respuesta en forma eficaz, veraz y en igualdad de condiciones dentro de los términos establecidos por Ley.

IMPARCIALIDAD, INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD

La gestión de los colaboradores de la RAPE Región Central, deberá ser objetiva, imparcial y basadas en la normatividad, directrices y procedimientos institucionales, con independencia en su relación con los territorios de origen o grupos de interés externo, siendo objetivos al tratar las cuestiones sobre los temas sometidos a revisión, sin verse afectada por intereses personales o externos. La promoción de los proyectos de desarrollo regional, serán impulsados de manera objetiva e imparcial con conclusiones precisas y veraces, basadas en pruebas objetivas y unificadas de acuerdo con las normas. Evitando conflictos de interés con neutralidad política y criterio técnico.

TRABAJO EN EQUIPO

La entidad trabaja armónicamente con todas las Entidades de la Región Central, que le permitan participar activamente en la fijación de políticas y directrices en beneficio de sus vigilados y la ciudadanía en general. En consecuencia, los colaboradores de la RAPE Región Central mantienen un adecuado ambiente laboral con el fin de optimizar su gestión institucional, propiciando un entorno sano para lograr que la convivencia y el trabajo en equipo sean una constante en sus actividades cotidianas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La entidad se esfuerza por garantizar una gestión con responsabilidad social en beneficio de la población y en especial las de menores ingresos, se basará en la prevalencia del interés general.

DIGNIDAD HUMANA

Son garantes de los principios del estado social de derecho del estado, los servidores públicos y colaboradores de la RAPE Región Central, siendo personas integrales y honestas, caracterizados por la búsqueda del bien común.

SOLIDARIDAD

La entidad adelanta las gestiones necesarias para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales de los particulares, de manera que se logre el beneficio de la población colombiana y en especial de quienes residen en la región central: Bogotá D.C. y los departamentos de Cundinamarca, Boyacá, Meta y Tolima.

2. COMPONENTES DE ANTICORRUPCIÓN

La Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE) Región Central, de acuerdo a lo consagrado en el artículo 1 del Decreto 124 de 2016, aplica 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

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380

www.regioncentralrape.gov.co

1474 de 2011, del documento **Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2**, que incluye seis componentes:

Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Tercer Componente: Rendición de cuentas

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Sexto Componente: Iniciativas adicionales

2.1. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

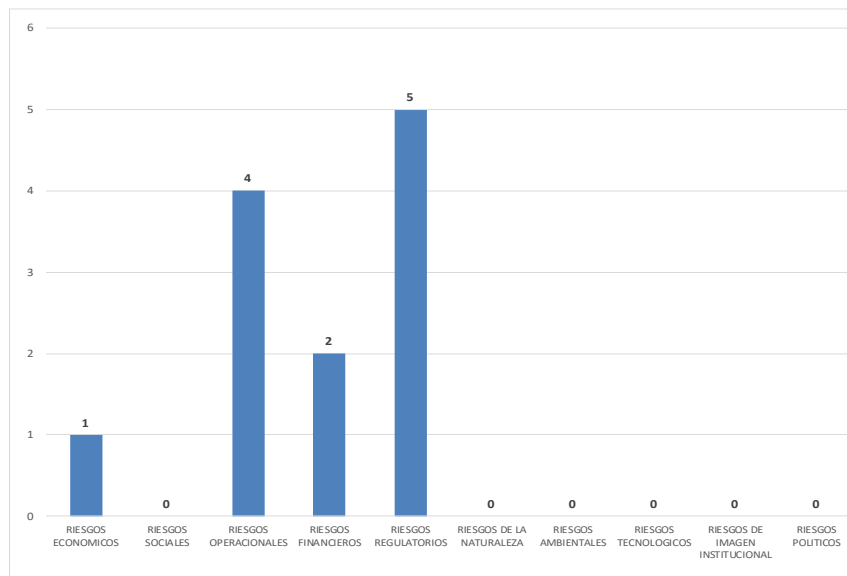
2.1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE Región Central, definió como política de administración y gestión integral de riesgos el compromiso de administrar los riesgos institucionales, definiendo medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos que generan un impacto en el cumplimiento de los objetivos de los procesos, así como los riesgos de posibles actos de corrupción, realizando seguimiento y monitoreo periódico o lo efectividad de los controles establecidos, con el compromiso y participación, hacia el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. La cual hará parte de la política integral de la Alta Dirección, en tanto los riesgos identificados estarán alineados con los objetivos estratégicos, y darán cumplimiento a la normatividad legal vigente, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 280 del 2016.

2.1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

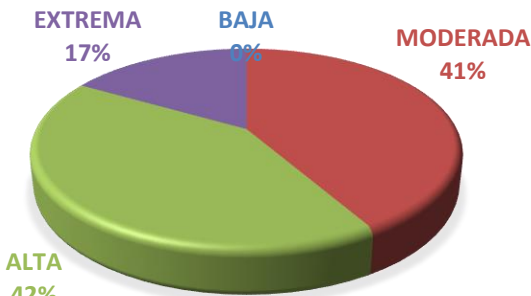
El mapa de riesgos de corrupción se realizó con el acompañamiento de cada una de las dependencias y procesos involucrados, cuyo resumen se presenta a continuación y se anexa al presente documento la matriz consolidada, a saber:

- a) Los riesgos tipificados como de corrupción son económicos, operacionales, financieros y regulatorios, como se muestra en las siguientes gráficas.



b) El 17%, equivalente a 2 de los riesgos identificados se encuentran en zona extrema, el 41% equivalente a 5 en zona alta, el 42% equivalentes a 5 en zona moderada y 0% en zona baja.

ZONA DE RIESGO					
Gráfico	Zona		Valoración del Riesgo	Descripción	Resultados
	Baja	Mitigado o eliminado	0 - 15	Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.	0
	Moderada	Asumir y Revisar	20 - 25	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.	5

ZONA DE RIESGO					
Gráfico	Zona		Valoración del Riesgo	Descripción	Resultados
 <p> EXTREMA 17% BAJA 8% MODERADA 41% ALTA 42% </p>	Alta	Reducir, evitar o compartir	30 - 50	Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.	5
	Extrema	Reducir, evitar, compartir o transferir	60 - 100	Los riesgos de corrupción de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Nota: En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.	2
TOTAL					12

2.1.3. PROGRAMACIÓN

Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos corrupción							
Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
1	Política de Administración de Riesgos	1.1	Implementación y seguimiento de la política de administración de riesgos	Una (1) Política de Administración y Gestión de Riesgos implementada	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Anual	1. Reportes
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Un (1) Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Oficina Asesora de Planeación Institucional	Anual	1. Base de datos
3	Consulta y divulgación	3.1.	Jornada de sensibilización	Dos (2) Jornada	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Ejecutiva – Asesor de Control Interno	Semestral	1. Memorias
4	Monitoreo y revisión	4.1.	Valorar el ejercicio de autoevaluación que los procesos realicen a sus correspondientes riesgos de corrupción.	Tres (3) Valoraciones	Dirección Ejecutiva – Asesor de Control Interno	Cuatrimestral	1. Seguimiento Matriz de Riesgos 2. Informe Riesgos de Corrupción
5	Seguimiento	5.1.	Elaborar informes de seguimiento a los controles establecidos en la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Tres (3) Informes	Dirección Ejecutiva – Asesor de Control Interno	Cuatrimestral	1. Seguimiento Matriz de Riesgos 2. Informe Riesgos de Corrupción

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Se identifica como cliente/usuario de los servicios de la entidad a las entidades territoriales socias del esquema regional asociativo, que incluye a las gobernaciones de Boyacá, Cundinamarca, Meta, Tolima y al Distrito Capital. Sin embargo, por la naturaleza de la entidad no se han identificado o definido trámites que deban ser desarrollados, por lo cual en este documento no se define una estrategia de racionalización de trámites, toda vez que no aplica en nuestro contexto institucional.

2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Según 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.

Así mismo, dicho documento señala los elementos esenciales que debe contener la rendición de cuentas reforzados por los artículos 48 al 53 de la Ley 1757 de 2015, a saber:

2.3.1. Información

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.

Este aspecto debe propiciar la generación de espacios en los que los servidores públicos puedan explicar y argumentar las respuestas a las preguntas de la ciudadanía, a través de mecanismos de diálogo dispuestos para tal fin.

La RAPE Región Central, además, procura que la información que se publica para los fines de la rendición de cuentas, cumpla con los siguientes atributos:

- **Claridad:** La información pública producida por la Región Central debe cumplir con el principio de claridad en la construcción de los textos, de tal manera que estos sean comprendidos y consumidos sin dificultad por la ciudadanía en general.
- **Veraz:** Como entidad pública, regida por los principios de transparencia en la gestión, la Región Central debe producir información siempre ajustada a la verdad. Ello implica rigurosidad en la recopilación, selección y disposición de los datos al momento de construir la información destinada a la ciudadanía.
- **Oportuna:** Una información suministrada bajo el principio de oportunidad, es decir, publicada en el momento apropiado y no de manera extemporánea, cumple con el deber de servir al ciudadano de manera transparente y cuando este lo requiere.
- **Actualizada:** La información generada por la Región Central debe ser actualizada permanentemente, de tal manera que el ciudadano pueda hacer seguimiento a las actividades de la entidad, en correspondencia con las funciones que le son propias.

- **Disponible:** La entidad cuenta con diversos canales a través de los cuales el ciudadano puede acceder a la información pública de manera fácil, inmediata, gratuita y oportuna. Algunos de estos canales, como la página web y las redes sociales, están disponibles las 24 horas del día.

2.3.2. Diálogo

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 brindan explicaciones y justificaciones de sus acciones, en espacios presenciales o virtuales en contacto directo con los ciudadanos.

Teniendo en cuenta que la entidad es nueva, se adelantan las gestiones pertinentes para poner en marcha actividades en las cuales se evidencie la interacción de la ciudadanía a través de espacios de diálogo abierto, de participación con los actores de interés (academia, los entes gubernamentales y los ciudadanos en general). En este sentido, se propiciarán, entre otros, escenarios de diálogo e interacción entre integrantes del equipo de la Región Central y la ciudadanía o los representantes de sectores de la sociedad, como mesas de trabajo y eventos masivos.

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.

De manera, que se garanticen una de comunicación efectiva que permita la entrega de información clara, actualizada, oportuna, disponible y completa.

2.3.3. Incentivos

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.

Frente a lo anterior, la RAPE Región Central realizará anualmente una serie de actividades con el fin de transmitir el mensaje sobre qué es la rendición de cuentas, sus ventajas y utilidad.

Tercer Componente: Rendición de cuentas							
Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Efectuar la revisión de la estructura de la página web y la organización de los contenidos y realizar los ajustes correspondientes	Cuatro (4) informes de la revisión y ajustes realizados	Asesora de Comunicaciones - Dirección Ejecutiva Profesional responsable de TIC - Dirección Corporativa	Trimestral	1. Estructura del mapa del sitio 2. Diagnóstico 3. Informe de revisión y ajustes finales
		1.2.	Llevar a cabo el proceso de actualización de los contenidos de la página web de acuerdo con las solicitudes de las dependencias y atendiendo lo establecido en el Manual Estratégico de Comunicaciones (numeral 4.3.4.1.7.) y participar en el Proceso de Reestructuración de la Página Web	100% atención solicitudes	Asesora de Comunicaciones - Dirección Ejecutiva Profesional responsable de TIC - Dirección Corporativa	Mensual	1. Solicitudes de actualización de la página web 2. Pantallazos de verificación de la información actualizada
		1.3.	Socializar en la WEB los informes sobre el estado del Modelo Estándar de Control Interno en la entidad	Tres (3) Informes MECI	Asesora de Control Interno – Dirección Ejecutiva	Cuatrimestral	1. Informes Pormenorizados MECI 2. Informe Ejecutivo Anual MECI 3. Certificado información MECI en DAFP
		1.4.	Organización del discurso unificado y el mensaje de parte del Director y todos los funcionarios.	Un (1) Protocolo	Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva	Anual	1. Documento
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realización de jornadas de interacción con la ciudadanía a través de los canales de comunicación de la entidad, según la temática definida	Cuatro (4) Jornadas	Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva	Trimestral	1. Registro en Redes sociales 2. Correos Electrónicos Enviados 3. Actividades realizadas

Tercer Componente: Rendición de cuentas							
Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Presentación de informes de gestión a la ciudadanía, por los medios de comunicación establecidos en la entidad, en el marco de la Estrategia de Gobierno Abierto	Dos (2) Informes	Director Ejecutivo Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva	Anual	1. Memorias 2. Informes
		3.2.	Establecer estrategias para motivar el cumplimiento y reporte de información en los plazos establecidos, garantizando la calidad de información suministrada	Tres (3) Jornadas	Oficina Asesora de Planeación Institucional Asesora de Control Interno – Dirección Ejecutiva	Cuatrimestral	1. Archivos de control de información 2. Comunicaciones de reconocimiento a procesos por reportes de información completa, oportuna y confiable
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Implementar en la página web la sección de Transparencia y acceso a la información, de acuerdo a los lineamientos de la normatividad aplicable, con los contenidos correspondientes.	Sección implementada	Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva Todas las dependencias	Anual	1. Sección Transparencia y acceso a la información.
		4.2.	Elaborar informe de valoración de la gestión por dependencias adelantada en 2016, con retroalimentación para el mejoramiento en 2017	Un (1) Informe	Asesora de Control Interno – Dirección Ejecutiva	Febrero	1. Informe de Gestión por Dependencias 2016

2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la RAPE Región Central se identifica como cliente/usuario de los servicios a las entidades territoriales socias del esquema regional asociativo. Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, se tendrán en cuenta los lineamientos internos de la Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

En este sentido, se prevén como principales actividades y metas de este componente las siguientes:

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Establecer una estrategia con la alta dirección para contribuir con el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el proceso de Servicios al Ciudadano	Una (1) Estrategia	Director Ejecutivo Director Administrativo y Financiero Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano - Dirección Corporativa	Anual	1. Documento con la estrategia definida.
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Implementar un sistema de información que soporte el proceso de gestión documental, en el cual se pueda realizar el seguimiento a las peticiones de los ciudadanos	Un (1) sistema de información implementado	Director Administrativo y Financiero Profesional especializado de Servicio al Ciudadano Profesional Especializado de TIC- Dirección Corporativa	Anual	1. Estudio de Mercado 2. Estudios Previos del proceso contractual 3. Soportes del proceso contractual 4. Sistema Información
		2.1.	Efectuar la revisión y actualización de los canales de atención a los usuarios e incorporarlos en el protocolo de servicio al ciudadano	Un (1) protocolo de servicio al ciudadano	Director Administrativo y Financiero Profesional especializado de Servicio al Ciudadano Profesional Especializado de TIC- Dirección Corporativa Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva	Anual	1. Protocolo de servicio al ciudadano
3	Talento Humano	3.1.	Llevar a cabo un proceso al interior de la entidad con el enfoque de la responsabilidad que tenemos como servidores públicos en la atención a los usuarios y Ética y Valores institucionales	Cuatro (4) jornadas	Director Administrativo y Financiero Profesional Universitario de Bienestar y Capacitación Profesional Especializado de Servicio al Ciudadano - Dirección Corporativa	Anual	1. Registros de socialización de la campaña 2. Memorias

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
4	Normativo procedimental y	4.1.	Normalizar el procedimiento de Gestión de PQRS, el cual define el trámite y tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes	Un (1) procedimiento normalizado	Director Administrativo y Financiero Profesional especializado de Servicio al Ciudadano-Dirección Corporativa	Anual	1. Procedimiento implementado
		4.2.	Elaborar el informe de la gestión realizada para la atención de PQRSD	Dos (2) informes	Director Administrativo y Financiero Profesional especializado de Servicio al Ciudadano-Dirección Corporativa	Anual	1. Informes de gestión de PQRSD
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Una (1) audiencia pública	Oficina Asesora de Planeación Institucional Dirección Ejecutiva Asesor responsable de Comunicaciones Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos Dirección Corporativa	Anual	1. Relatoría 2. Memorias de evento 3. Listados de asistencia 4. Boletines de prensa 5. Registro fotográfico y de video 6. Publicación en redes sociales 7. Publicación en página web
		5.2.	Elaborar un protocolo para la atención a los usuarios a través de los canales de comunicación implementados en la entidad	Un (1) protocolo de servicio al ciudadano	Director Administrativo y Financiero Profesional especializado de Servicio al Ciudadano-Dirección Ejecutiva	Anual	1. Protocolo de servicio al ciudadano

2.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para garantizar la transparencia de la gestión institucional y el acceso a la información se han previsto las siguientes actividades:

Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

Quinto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponentes		Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
Nº	Denominación	Nº	Descripción				
1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Llevar a cabo el proceso de actualización de la estructura de la página web de acuerdo con los lineamientos establecidos en materia de Gobierno en Línea.	Cuatro (4) informes del proceso de revisión de la página web	Director Administrativo y Financiero	Trimestral	1. Pantallazos de verificación de la información actualizada
2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.			Profesional Especializado de TIC – Dirección Corporativa Asesora de Comunicaciones – Dirección Ejecutiva		
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Elaborar el Inventario de Activos de Información	Un (1) Inventario de activos de información	Director Administrativo y Financiero Profesional Especializado de Gestión Documental- Dirección Corporativa Profesional Especializado responsable de Calidad- Oficina Asesora de Planeación Institucional	Anual	1. Inventario de Activos de Información
		3.2.	Elaborar el Índice de Información Clasificada y Reservada		Un (1) Índice de Información Clasificada y Reservada Profesional Especializado responsable de Calidad- Oficina Asesora de Planeación Institucional		
4	Monitoreo del acceso a la información pública	4.1.	Publicación permanente de la información por los canales de información pública de la entidad.	1 Informe	Asesora de Comunicaciones	Anual	1. Informe Pantallazos

2.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Finalmente, en la RAPE Región Central, como iniciativa adicional para fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción en la entidad, se tendrán en cuenta las siguientes actividades:

Sexto Componente: Iniciativas Adicionales					
Actividades Programadas		Meta	Responsables	Programación	Evidencias
N°	Descripción				
1	Actualización del Código de Ética y Buen Gobierno	Un documento	Oficina Asesora de Planeación Institucional Director Administrativo y Financiero Profesional Universitario responsable de Bienestar y Capacitación – Dirección Corporativa	Anual	1. Documento publicado

3. 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". Artículo 2.

Ley 734 de 2002 "por la cual se expide el Código Único Disciplinario". Artículos 22 y 23.

Ley 850 de 2003 "por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas". Artículo 1.

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.

Ley 1437 de 2011 *“por el cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Artículo 3.

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 I.I 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”*. Artículo 9.

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”*. Artículos 1 y 4.

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”*.

Decreto 4567 de 2011 *“por la cual se reglamenta parcialmente la ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005”*. Artículo 1°.

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”*. Artículos 1 a 6.

Decreto 2641 de 2012 *“por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”*. Artículo 1°.

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°.

Decreto 1083 de 2015 *“por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”*. Artículos 2.2.21.6.1 y 2.2.22.

Decreto 124 de 2016 *“por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

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”*.

4. 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 auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos”*¹.

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”*².

Impacto: *“Las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo”*³.

Probabilidad: *“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*

¹ DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 27.

² DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI. 2014. Página 96.

³ DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 27.

en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado" ⁴.

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 resolución⁵.

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"⁶.

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"⁷.

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

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

⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 13.

⁶ 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

⁷ DAPR. Secretaría de Transparencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Artículo 9.