

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 1 de 18

INDICE

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	CONCEPTOS GENERALES.....	4
2.1	OBJETIVO.....	4
2.2	ALCANCE.....	4
2.3	ESTRATEGIA.....	4
2.4	NORMATIVIDAD.....	4
2.5	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	4
3.	DESCRIPCION DE LA ENTIDAD.....	7
3.1	MISIÓN.....	7
3.2	VISIÓN.....	7
3.3	OFERTA INSTITUCIONAL.....	7
3.4	PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....	7
3.4.1	Objetivos.....	7
3.5	POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	8
3.6	VALORES INSTITUCIONALES.....	9
4.	POLITICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.....	10
4.1	COMPROMISO.....	11
5.	ACCIONES DE DESARROLLO.....	12
5.1	COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
5.1.1	Condiciones de éxito.....	12
5.1.2	Acciones.....	12
5.2	COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	13
5.2.1	Objetivo General.....	13
5.2.2	Lineamientos.....	13
5.2.3	Condiciones de éxito.....	14
5.2.4	Acciones.....	14
5.3	COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
5.3.1	Objetivo General.....	15
5.3.2	Lineamientos 2022.....	15
5.3.3	Condiciones de Éxito.....	15
5.3.4	Acciones.....	16
5.4	COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16
5.4.1	Objetivo General.....	16
5.4.2	Lineamientos.....	16
5.4.3	Condición de Éxito.....	16
5.4.4	Acciones.....	17

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 2 de 18

5.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN 17

5.5.1 Objetivo General 17

5.5.2 Lineamientos 17

5.5.3 Condiciones De Éxito:..... 18

5.5.4 Acciones 18

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 3 de 18

1. INTRODUCCIÓN.

La Región Administrativa y de Planificación RAP Eje Cafetero se propone implementar el **artículo 73 de la Ley 1474 de 2011** “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá 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 **Decreto 1499 de 2017, versión 4 de 2021**, en su dimensión 2 direccionamiento Estratégico y Planeación, direcciona como uno de los planes que se integra en MIPG y que involucra acciones transversales de integridad en sus componentes es el denominado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, que contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el **artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**.

Que en el **artículo 52 de la ley 1757 de 2015**. Dispone información sobre la estrategia de Rendición de Cuentas, donde dicta que las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el PAAC.

La **ley 1712 de 2014**, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información de todas las entidades de carácter público.

El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollan en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión para resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación “Por medio del cual se modifica el **Decreto 1083 de 2015**, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el **artículo 133 de la Ley 1753 de 2015**.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 4 de 18

2. CONCEPTOS GENERALES.

2.1 OBJETIVO.

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control de la gestión, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

2.2 ALCANCE.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC aplica para todos los funcionarios y contratistas de la RAP Eje Cafetero, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones, al igual que su monitoreo y seguimiento.

2.3 ESTRATEGIA.

Fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción promoviendo relaciones de confianza, legitimidad, ética y gobernabilidad de los servidores públicos de la entidad con los grupos de interés.

2.4 NORMATIVIDAD.

- Ley 1437 de 2011 Plan Acción Institucional Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la información
- Ley 1757 de 2015 Participación y Rendición de cuentas
- Decreto 1166 de 2016 Peticiones verbales
- Decreto 612 de 2008 Integración de planes en MIPG
- Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites
- Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo
- Decreto Ley 1206 de 2019 Decreto Ley Anti trámites
- Ley 2013 de 2019 Declaración pública de bienes y rentas, registro de conflictos de interés y declaración de rentas
- Ley 2016 de 2020 Código de Integridad

2.5 TERMINOS Y DEFINICIONES.

Acceso a la información. Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

Atención al Ciudadano. Orientación y Recepción de sugerencias, solicitudes de información, y reclamaciones, con destino a la Unidad Administrativa que se ocupa de su gestión.

Ciudadano. Ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos.

Corrupción. Dar o exigir dinero u otra utilidad: para que se realice u omita un acto propio del cargo de un funcionario público, o para que se ejecute uno contrario a sus deberes oficiales.

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 5 de 18

Información pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

Integridad. Característica personal, que en el sector público se refiere al cumplimiento de la promesa que cada servidor le hace al Estado y a la ciudadanía de ejercer a cabalidad su labor.

Matriz de riesgo. Es una herramienta de control y de gestión, utilizada para identificar procesos, tipo y nivel de riesgos inherentes de estos, que permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión en temas de prevención de riesgos.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

PAAC. Plan de Anticorrupción y Atención ciudadana es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, atención y acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización

Participación ciudadana. Son los mecanismos o medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.

Política. Es el arte, doctrina o práctica referente al gobierno de los Estados, promoviendo la participación ciudadana al poseer la capacidad de distribuir y ejecutar el poder según sea necesario para garantizar el bien común en la sociedad.

Principios. Conjunto de normas o cualidades que permiten al individuo actuar de acuerdo con lo que se considera correcto.

Proceso PQRS. Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Productos y servicios. Conjunto de herramientas, metodologías, políticas o instrumentos que tiene la entidad para atender las necesidades o requerimientos de la sociedad.

Rendición de cuentas. Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

Riesgo de corrupción. Es la posibilidad de que, por acción u omisión, 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.

Transparencia. Es un diálogo auténtico y responsable entre gobierno y sociedad, que se desarrolla en un ambiente ético y de confianza, para establecer compromisos orientados al logro del bienestar común y que como proceso demanda cambios políticos, sociales e institucionales.

	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 6 de 18

Valores. Son aquellas virtudes, principios o cualidades que determinan a un individuo.

Valor Público. Calidad de los servicios que se presta a la ciudadanía, las regulaciones que gestiona para el bienestar de toda la sociedad y el ejercicio de creación de políticas públicas que buscan satisfacer necesidades propias de la población.



	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 7 de 18

3. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

3.1 MISIÓN.

Liderar la consolidación de un proyecto de construcción de Región que asegure el desarrollo humano y el crecimiento económico sostenible, a través de iniciativas de mediano y largo plazo, que convoquen el interés y la gestión de los sectores públicos, privados y académicos, regionales y nacionales.

3.2 VISIÓN

Ser a 2033 una Región Entidad Territorial (RET), de acuerdo con los requerimientos legales, técnicos y financieros, a fin de promover e impulsar la Economía del Conocimiento, la Sostenibilidad del Territorio y la Equidad Social, disminuyendo brechas, generando riqueza y bienestar en la región, ejerciendo con ello la autonomía territorial.

3.3 OFERTA INSTITUCIONAL.

La Región Administrativa y de Planificación del Eje Cafetero es un esquema asociativo supra departamental, del orden territorial, con personería jurídica y autonomía administrativa, que tiene por oferta institucional planificar – en el mediano y largo plazo - el desarrollo económico, social y ambiental regional integral, en los departamentos de Caldas, Risaralda, Quindío y Tolima.

En ese sentido se constituye en la máxima apuesta de la planificación territorial desde la que se construye el presente y futuro de la región, sobre la base de un ejercicio de autonomía territorial, en procura de avanzar hacia la descentralización administrativa consignada en la Reforma Constitucional de 1991.



3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.

3.4.1 Objetivos.

- 1) Fortalecer la gestión institucional, optimizando los recursos para el cumplimiento de metas.

Estrategia: Gestionar recursos técnicos y financieros a través de la presentación de proyectos a fuentes de financiación nacional y de cooperación internacional

Líneas de acción.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 8 de 18

- Garantizar la disponibilidad del recurso necesarios para el apoyo técnico en el proceso de gestión de bienes y servicios.
- Generar herramientas informáticas que faciliten el acceso y consulta remota de información regional para las entidades asociadas.
- Implementar acciones de transparencia.
- Propiciar espacios de articulación interinstitucional.

2) Fortalecer la gestión del conocimiento, capacidades y competencias del talento humano de la institución.

Estrategia: Fortalecer el liderazgo del Talento Humano bajo principios de integridad y legalidad, como motor de generación de resultados.

Líneas de acción

- Fortalecimiento operativo del Talento Humano.
- Garantizar la efectividad de las comunicaciones interna y externa generando impacto en los grupos de interés.

3) Promover el desarrollo territorial mediante la concertación y gestión de proyectos supra departamentales que promuevan el desarrollo regional.

Estrategia: Fortalecer el liderazgo del Talento Humano bajo principios de integridad y legalidad, como motor de generación de resultados.

Líneas de acción

- Adelantar las gestiones ante las instancias correspondientes para la delegaciones o asignación de competencias para proyectos de impacto.
- Fortalecer la identificación y gestión de programas y proyectos de impacto regional.
- Gestionar nuevas fuentes de financiación y cooperación para ejecución de los programas y proyectos estructurados y nuevos recursos de auto sostenimiento.
- Posicionar la imagen institucional.
- Generar una estrategia de marketing institucional orientada a la promoción de los servicios institucionales en las entidades asociadas y todos los grupos de interés.

4) Garantizar el mejoramiento continuo a través de la implementación de sistemas de gestión, bajo estándares de calidad e integridad para el cumplimiento efectivo de la misión y visión.

Estrategia: Implementar un modelo de planeación interna y un sistema de seguimiento y evaluación de la gestión de la RAP EC.

Líneas de acción

- Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión - SIG a partir de la optimización de los procesos y disponibilidad de herramientas de consulta y seguimiento de información.
- Fortalecer la gestión documental como herramienta que contribuya con la preservación de la memoria institucional y el control de la producción de documentos, facilitando su administración y manejo archivístico.
- Fortalecer la cultura organizacional que promueva una identidad regional

3.5 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

La RAP Eje Cafetero, en cumplimiento del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión V4 de 2021, que hace parte integral del

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 9 de 18

Decreto en mención; está comprometido en dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, integrando a su planeación las siete dimensiones del modelo de gestión.

En este sentido, MIPG toma como eje fundamental a los grupos de valor, en el entendido que las entidades para sus procesos de transformación (cadena de valor) y de prestación del servicio deben considerar sus derechos, problemas y necesidades, a fin de incorporar actividades claves en dicha cadena, que permitan generar resultados que garanticen sus derechos y se resuelvan de manera efectiva sus necesidades y problemas, lo que permitirá a la entidad en su conjunto mejorar la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

3.6 VALORES INSTITUCIONALES.

Honestidad	Respeto	Compromiso	Diligencia	Justicia
• Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.	• Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.	• Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.	• Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidad es asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.	• Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 10 de 18

4. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Política articulada a la dimensión dos (02) “Planeación Estratégica” del MIPG. Se definen los lineamientos adoptados por la entidad que buscan el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que regulan el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de la información y la estrategia de lucha contra la corrupción.

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la RAP Eje Cafetero velará por divulgar activamente la información pública de su gestión sin que medie solicitud alguna así: Publicando y divulgando la información en los medios de comunicación disponibles y garantizando a disposición de las personas interesadas la información en los espacios físicos de la Sede Principal y los sitios web institucionales para que puedan obtenerla de manera directa o mediante impresiones.

Así mismo se adelantarán acciones para la gestión oportuna de las PQRSd respondiendo de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública teniendo en cuenta los aspectos que permitan garantizar el acceso al derecho a la información, como:

- a. Contar con los medios idóneos para recibir las solicitudes.
- b. Poner a disposición del solicitante el procedimiento de solicitud con identificación reservada.
- c. Contar con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.
- d. Permitir al solicitante elegir el medio de respuesta, conocer el formato y costos de reproducción
- e. Informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

Armonizar los procesos de servicio al ciudadano, gestión documental y gestión de TIC con las dimensiones de transparencia activa, pasiva y gestión de la información, teniendo presente que la información pública es un bien público y uno de los principales activos de la entidad, donde el lenguaje claro es una herramienta que permite mejorar la comunicación con el ciudadano.

Para el cumplimiento de estas políticas se basará en los lineamientos establecidos en el marco del Proceso de Direccionamiento Estratégico y sus procedimientos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas; además del Proceso de Servicio al Ciudadano y su procedimiento de Gestión de PQRSd y el Proceso de Comunicación Institucional.

La RAP Eje Cafetero se alinea con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción implementando los componentes de la política (I) Mapa de riesgos de corrupción. (II) Estrategia anti-trámites. (III) Rendición de cuentas. (IV) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y (V) Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información con medidas como:

- 1. Identificar los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- 2. Fortalecer la Relación Estado Ciudadano: Rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y acceso a la información.
- 3. Dimensión de Información y Comunicación: mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	PLAN	Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Versión: 00
		Fecha: 28/12/2021
		Página 11 de 18

4. Establecer los parámetros para la implementación de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a la entidad para el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta
5. Cumplir los valores consignados en el Código de Integridad de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.

4.1 COMPROMISO.

La RAP Eje Cafetero para la vigencia 2022 se compromete, en concordancia con el propósito de la entidad, los intereses de sus directivos, funcionarios y contratistas, forjar una gestión integral, transparente, con calidad y un alto grado de compromiso en el cumplimiento de la oferta institucional a través de la prestación de bienes y servicios con resultados que garantice los derechos, la participación ciudadana, el mejoramiento del bienestar de los ciudadanos de la región, obtenidos en el marco de los valores del servidor público.

En este sentido, todos los servidores públicos de la entidad deben dar cumplimiento a las siguientes directrices:

1. La alta Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.
2. No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.
3. Ningún servidor de la RAP Eje Cafetero, se encuentra autorizado para dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, debido al trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
4. Ningún servidor de la RAP Eje Cafetero, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.
5. No se encuentra permitido a ningún miembro de la Entidad, la realización de negocios que le representen ventajas personales o a terceros y/o lesionen los intereses de la Entidad.
6. Es deber de todos los miembros de la RAP Eje Cafetero, la denuncia de cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad, en contra del buen uso de los recursos públicos o el privilegio para la realización de trámites.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 12 de 18

5. ACCIONES DE DESARROLLO

En esta sección se ilustran las acciones para el desarrollo e implementación de la política anticorrupción y de atención al ciudadano, en sus componentes, que van a hacer articuladas al plan de acción institucional, con el fin que permita un mejor control de su ejecución, seguimiento y evaluación.

5.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Con esta herramienta identificamos los riesgos de la RAP, con el fin de analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Líder: Subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva.
 Responsables: Todos los procesos

5.1.1 Objetivo General

Identificar de manera general las situaciones que, por sus particularidades, puedan originar prácticas o procesos de corrupción

5.1.2 Lineamientos

- Garantizar controles eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el entorno interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5.1.3 Condiciones de éxito

- La política define lineamientos, responsabilidades en la gestión integral de los riesgos de corrupción.
- La RAP Eje Cafetero da cumplimiento a lo propuesto por el Departamento de Planeación Nacional alineando todos los riesgos para la toma de decisiones estratégicas preventivas que contribuyen al logro de los objetivos estratégicos e institucionales.
- Levantamiento de controles efectivos que mitiguen los posibles actos de corrupción en las actividades del Modelo de Operación por Procesos
- Verificar el cumplimiento de la gestión en los riesgos de corrupción que aporte a la sostenibilidad financiera de la RAP Eje Cafetero.
- Fortalecer la cultura y conciencia en la gestión y el autocontrol, frente a las acciones de la organización, propensas o susceptibles a posibles actos de corrupción.
- Afianzar el compromiso de los servidores públicos, aplicando y comunicando los valores éticos en su gestión diaria.

5.1.4 Acciones

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
1	Estructurar la matriz de los riesgos de corrupción de los procesos y subprocesos	Mapa de riesgos de corrupción	Todos los procesos Lidera, subgerencia de Planeación Estratégica Regional	01-11-2021	26-01-2022

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 13 de 18

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
2	Socializar los riesgos de corrupción	Evidencias de socialización	subgerencia de Planeación Estratégica Regional	15/01/2022	28-01-2022
3	Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Riesgos publicados	subgerencia de Planeación Estratégica Regional	28-01-2022	31/01/2022
4	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Cuadro seguimiento diligenciado	Todos los procesos Lidera Subgerencia Planeación Estratégica y Prospectiva	03/01/2022	12/12/2022
5	Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación del mapa de riesgos de corrupción	Informes	Control Interno	03/01/2022	12/12/2022
6	Acompañar la elaboración de planes de mejoramiento cuando se detecten desviaciones	Acompañamiento en la elaboración de los planes de mejoramiento	Subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva Líderes de Procesos	03/01/2022	12/12/2022

5.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

El componente de Racionalización de Trámites está orientado a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos prestados por la RAP Eje Cafetero, acatando la reglamentación y normatividad vigente, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, minimizando la atención presencial, con el uso de medios tecnológicos y de comunicación.

Líder: Subgerencia Administrativa y Financiera
Responsables: Todos los procesos

5.2.1 Objetivo General.

Permitir a la RAP Eje Cafetero interactuar de manera transparente, ágil, permanente y participativa con los ciudadanos; prestando un servicio de excelencia que permita garantizar los derechos, satisfacer las necesidades, atender los trámites y procedimientos administrativos.

5.2.2 Lineamientos.

- Cerrar brechas en la identificación de trámites.
- Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios y servidores públicos de la entidad.
- Detectar y mitigar los riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 14 de 18

- Cuantificar el nivel de satisfacción del usuario por información sobre el trámite y como realizarlo.

5.2.3 Condiciones de éxito

- Registro trámites en el SUIT, si corresponde.
- Información para el usuario y servidores públicos sobre los trámites disponible en las diferentes redes sociales de la entidad y su sede principal.
- Generar estadísticas de las encuestas de satisfacción del Usuario, que permita la toma de decisiones.

5.2.4 Acciones

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
1	Identificar los trámites y otros procedimientos administrativos de la entidad, generando las acciones de racionalización normativas, administrativas, tecnológicas y de divulgación a la ciudadanía	Inventario de trámites Documentos estructurados y aprobados de acuerdo con los lineamientos normativos y documentales	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	31-09-2022
2	Registrar trámites y sus requisitos en la plataforma SUIT - si aplica	Trámites o procedimientos registrados	Subgerencia Administrativa y Financiera	03-01-2022	31-09-2022
3	Publicar los trámites o procedimientos en la página web	Trámites o procedimientos publicados en el link transparencia de la entidad.	Lidera Oficina de Asesora de Comunicaciones Internas y Externas Todos los procesos (solicitud)	03-01-2022	31-09-2022
4	Socializar los trámites o procedimientos identificados para la entidad	Evidencias de socialización	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	15-03-2022
5	Realizar seguimiento a la política de racionalización de trámites	Cuadro seguimiento diligenciado	Lidera subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	31-09-2022
6	Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación de la política de racionalización de trámites	Informes	Control Interno	03-01-2022	31-09-2022

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 15 de 18

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
7	Adelantar las campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Registros de campañas	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	31-09-2022

5.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.

La alta gerencia, adopta y aplica las buenas prácticas de buen gobierno, donde la rendición de cuentas es un ejercicio permanente y transversal que permite afianzar la relación entre la RAP Eje Cafetero y grupos de interés creando vínculos de confianza. Acciones en cumplimiento al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.

Lidera: Gerencia-Subgerencia de Planeación Estratégica Regional
Responsables: Todos los procesos.

5.3.1 Objetivo General

Desarrollar actividades tendientes a definir y fortalecer los mecanismos de participación ciudadana, garantizando la generación permanente de espacios para el suministro de la información de la Entidad y la promoción del diálogo, fomentando la comunicación transversal entre la RAP Eje Cafetero y los grupos de interés, aplicando las buenas prácticas de buen gobierno.

5.3.2 Lineamientos 2022

- Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los grupos de interés para para dar a conocer los logros en los proyectos estratégicos que aportan al crecimiento de la región.
- Informar por medio de los canales de la RAP Eje Cafetero la gestión relevante y de impacto estratégico a los grupos de interés.
- Adelantar diálogos presenciales y virtuales con la comunidad y veedores ciudadanos dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas.
- La Gerencia Regional continuará haciendo presencia en los espacios determinados por los gobernadores de los departamentos que conforman la RAP Eje Cafetero.

5.3.3 Condiciones de Éxito.

- Dar cuenta de la transparencia en la gestión administrativa, operativa y financiera
- Evidenciar cómo los proyectos exitosos de la RAP Eje Cafetero, tienen impacto positivo para el desarrollo de la región y bienestar de los ciudadanos.
- Acercar la entidad a los diferentes grupos de interés, desde la confianza, el dialogo y la participación en los diferentes proyectos de región.

 Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 16 de 18

5.3.4 Acciones

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
1	Establecer los lineamientos para la construcción de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad	Documentos estructurados y aprobados de acuerdo con los lineamientos normativos y documentales	Lidera. Subgerencia Planeación y Prospectiva	03-01-2022	31-06-2022
2	Crear en los servidores públicos de la entidad la cultura de rendición de cuentas	Evidencias de socialización	Lidera. Subgerencia Planeación y Prospectiva	03-01-2022	30-07-2022
3	Realizar seguimiento y evaluación a estrategia de rendición de cuentas	Cuadro seguimiento diligenciado	Lidera subgerencia de Planeación y prospectiva Comité Institucional de Gestión y Desempeño	03-09-2022	15-12-2022

5.4 COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La RAP Eje Cafetero establece mecanismos de atención que faciliten a los ciudadanos el acceso a la información, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, atendiendo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar la satisfacción del usuario, el cumplimiento de sus derechos y el fortalecimiento de los procesos y procedimientos, y en cumplimiento a la reglamentación y normatividad vigente.

Lidera: Subgerencia Administrativa y Financiera
Responsables: Todos los procesos.

5.4.1 Objetivo General

Mejorar la calidad y accesibilidad por parte de los usuarios de los servicios prestados por la RAP Eje Cafetero, de manera transparente, incluyente, digna, efectiva, oportuna, clara, imparcial y de calidad, incrementando su satisfacción.

5.4.2 Lineamientos

- Medir el nivel de satisfacción por trámites y servicios.
- Publicación de información
- Mejoramiento de procesos

5.4.3 Condición de Éxito

- Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales institucionales.
- Dar respuestas oportunas, válidas y claras al usuario.
- Elaborar videos de información al usuario en lenguaje claro, subtitulación e información en audio.

	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 17 de 18

5.4.4 Acciones

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
1	Establecer los lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la ciudadanía	Documentos estructurados y aprobados de acuerdo con los lineamientos normativos y documentales	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera	03-01-2022	31-06-2022
2	Establecer los controles institucionales que permitan monitorear efectivamente los tiempos de respuestas y la veracidad de las respuestas	Tablas, bases de datos Manejo y operatividad de página web	Lideran Subgerencia Administrativa y Financiera Oficina Asesora de Comunicaciones Internas y Externas. Todos los procesos	03-01-2022	31-12-2022
3	Adelantar las campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Evidencias de las socializaciones, campañas	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera	03-01-2022	15-11-2022
4	Realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia para la atención al ciudadano	Informes Cuadro seguimiento diligenciado	Lidera subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	31-12-2021

5.5 COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Entendemos que por información pública es todo el conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que la entidad genere, obtenga, adquiera, transforme, o controle, está información debe cumplir con los criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

5.5.1 Objetivo General

Dar cumplimiento al Art 76 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, para que los ciudadanos, a través de los canales de denuncias por actos de corrupción, denuncien todos aquellos hechos de corrupción que involucren a los servidores públicos y contratistas, para prevenir y erradicar malas prácticas de la organización y preservar un entorno laboral sano y transparente.

5.5.2 Lineamientos

- Socialización interna y externa de los canales de denuncias para actos de corrupción.
- Líneas PQR y Anticorrupción
- Propender por el fortalecimiento de gestión tecnológica en la RAP Eje Cafetero
- El uso permanente de las TIC para tener una comunicación fluida con la ciudadanía.

 RAP EJE CAFETERO Región Administrativa y de Planificación	PLAN		Código: PL-PEP-001
	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano		Versión: 00
			Fecha: 28/12/2021
			Página 18 de 18

5.5.3 Condiciones De Éxito:

- Seguimiento a los canales, tales como página WEB, ventanilla única para verificar su efectividad.
- La RAP Eje Cafetero se beneficia mejorando la confiabilidad, la trazabilidad y el acceso a la información, aplicando los principios de Transparencia, Celeridad, Eficacia, Calidad de la Información. Responsabilidad en el uso de la información, entre otros, dando cumplimiento además a la implementación de procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

5.5.4 Acciones

Actividades		Entregable	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
1	Diseñar e Implementar acciones de “Alto Impacto” para promover la Transparencia y el Acceso a la Información pública en la RAP Eje Cafetero	Lineamientos documentales estructurados, aprobados y en implementación	Lideran Subgerencia Administrativa y Financiera Todos los procesos	03-01-2022	15-06-2021
3	Adelantar las campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	Evidencias de las socializaciones, campañas	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera	03-01-2022	15-11-2022
2	Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción a fin de verificar su efectividad	Informes Cuadro seguimiento diligenciado	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera	03-01-2022	30-11-2022