



|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE<br/>CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 1 de 17     |


## INDICE

### Contenido

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. CONCEPTOS GENERALES.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.1 OBJETIVO.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.2 ALCANCE.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.3 ESTRATEGIA.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.4 NORMATIVIDAD.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.5 TERMINOS Y DEFINICIONES.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>3. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.1 MISIÓN.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.2 VISIÓN.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.3 OFERTA INSTITUCIONAL.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.4 PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL.....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>3.4.1 Objetivos.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>3.5 POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>3.6 VALORES INSTITUCIONALES.....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>4. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>4.1 COMPROMISO.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>5. ACCIONES DE DESARROLLO.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>5.1 COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>5.1.1 Objetivo General.....</b>   | <b>12</b> |
| Identificar de manera general las situaciones que, por sus particularidades, puedan originar prácticas o procesos de corrupción..... | 12        |
| <b>5.1.2 Lineamientos.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5.1.3 Condiciones de éxito.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5.1.4 Acciones.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>5.3.1 Objetivo General.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>5.3.2 Lineamientos 2023.....</b>  | <b>14</b> |
| <b>5.3.3 Condiciones de Éxito.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>5.3.4 Acciones.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>5.4 COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>5.4.1 Objetivo General.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>5.4.2 Lineamientos.....</b>   | <b>15</b> |
| <b>5.4.3 Condición de Éxito.....</b>   | <b>15</b> |

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE<br/>CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 2 de 17     |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 5.4.4 | Acciones .....  | 15 |
| 5.5   | <b>COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> ..... | 16 |
| 5.5.1 | Objetivo General.....   | 16 |
| 5.5.2 | Lineamientos .....  | 16 |
| 5.5.3 | Condiciones De Éxito: .....   | 16 |
| 5.5.4 | Acciones .....  | 16 |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
|  <p>RAP EJE<br/>CAFETERO<br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 3 de 17     |

## 1. INTRODUCCIÓN.


La Región Administrativa y de Planificación RAP - Eje Cafetero en cumplimiento del **artículo 73 de la Ley 1474 de 2011**, elabora la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contemplando el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, 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 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC.

Que en **el artículo 52 de la ley 1757 de 2015**, dispone información sobre la estrategia de Rendición de Cuentas, estableciendo 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**.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 4 de 17     |

## 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 servidores públicos de la RAP Eje Cafetero, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones u obligaciones, 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 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 2294 de 2023 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.

**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.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 5 de 17     |

**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.


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

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE<br/>CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 6 de 17     |

**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.





|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <br><b>RAP EJE CAFETERO</b><br>Región Administrativa y de Planificación | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 7 de 17     |

### 3. DESCRIPCIÓN 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.**

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 8 de 17     |

- 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 Eje Cafetero.


#### 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




|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 9 de 17     |

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.

### 3.6 VALORES INSTITUCIONALES.

| Honestidad   | Respeto   | Compromiso   | Diligencia   | Justicia   |
|--|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</li> </ul> |

|   |   |                               |
|---|---|-------------------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001            |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00                   |
|   |   | Fecha: 28/12/2021             |
|   |   | Página <b>10</b> de <b>17</b> |

#### 4. POLITICA DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

Política articulada a la dimensión dos (2) “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. Contar con los mecanismos que permitan hacer seguimiento a la solicitud de información.
- c. Permitir al solicitante elegir el medio de respuesta, conocer el formato y costos de reproducción
- d. 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 antitrámites. (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.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 11 de 17    |


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 se compromete en concordancia con el propósito de la entidad y los intereses de sus directivos, funcionarios y contratistas a 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 servidor 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 servidores 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.

|   |   |                    |
|---|---|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|   |   | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   | Página 12 de 17    |

## 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, a ser 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.

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.

#### 5.1.3 Condiciones de éxito

- La política define lineamientos, responsabilidades en la gestión integral de los riesgos de corrupción.
- 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 | Actualizar y socializar la política de administración de riesgos                | Política actualizada y socializada | Alta Gerencia de la entidad (gerente y subgerentes)<br><br>Participación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno | 02/01/2024      | 30/01/2024 |
| 2 | Actualizar la matriz de los riesgos de corrupción de los procesos de la entidad | Mapa de riesgos de corrupción      | Lidera, subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva<br><br>Todos los procesos  | 01/01/2024      | 29/01/2024 |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <br><b>RAP EJE CAFETERO</b><br>Región Administrativa y de Planificación | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 13 de 17    |

| Actividades |   | Entregable   | Responsable  | Fecha de Inicio | Fecha Fin  |
|-------------|---|--|--|-----------------|------------|
| 2           | Socializar los riesgos de corrupción  | Evidencias de socialización                                    | Lidera, subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva                | 15-01-2024      | 15/02/2024 |
| 3           | Publicar el mapa de riesgos de corrupción   | Riesgos publicados   | Lidera, subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva                | 15/01/2024      | 15/02/2024 |
| 4           | Realizar seguimiento al cumplimiento de la implementación del mapa de riesgos de corrupción | Informes   | Control Interno  | 01/01/2024      | 12/12/2024 |
| 5           | 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<br>Líderes de Procesos | 01/01/2024      | 12/12/2024 |

## 5.2 COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Líder: Subgerencia Administrativa y Financiera  
Responsables: Todos los procesos

De acuerdo con la comunicación con radicado interno Nro. 20222060108552 de marzo 3 de 2022, el Departamento Administrativo de la Función pública, en atención a la solicitud de la RAP Eje Cafetero "Solicito amablemente asesoría para verificar si la entidad debe solicitar la inclusión en el Sistema Único de Información y Trámites SUIT, ya que como lo establece la Ley 1474 de 2011. "Cada entidad deberá registrarse en el SUIT", concluye que "que la Región Administrativa y de Planificación - RAP Eje Cafetero, al no hacer parte de la Administración Pública, no son sujetos obligados de la política de racionalización de trámites y por lo tanto no tienen la obligación de registrar sus trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT."

## 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.



|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <br><b>RAP EJE CAFETERO</b><br>Región Administrativa y de Planificación | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 14 de 17    |

### 5.3.2 Lineamientos

- Desarrollar prácticas permanentes de diálogo con los grupos de interés 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 los grupos de interés, 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.

### 5.3.4 Acciones

| # | Actividades  | Entregable   | Responsable  | Fecha de Inicio | Fecha Fin                                     |
|---|--|--|--|-----------------|---|
| 1 | Actualizar los lineamientos para la construcción de la estratégica de rendición de cuentas de la entidad   | Documentos estructurados y aprobados de acuerdo con los lineamientos normativos y documentales | Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva  | 03-01-2024      | 31/01/2024                                    |
| 2 | Socializar con los servidores públicos de la entidad la cultura de rendición de cuentas  | Evidencias de socialización  | Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva  | 03-01-2024      | 30-05-2024                                    |
| 3 | Estructurar el documento para el desarrollo de la rendición de cuentas, con base en las etapas de la estrategia  | Documento aprobado<br><br>Cronograma aprobado  | Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva<br><br>Comité Institucional de Gestión y Desempeño | 03-01-2024      | 30-05-2024                                    |
| 6 | Estructurar y publicar el informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas, al igual que las respuestas a las preguntas realizadas en la etapa de ejecución de la estrategia | Informe de seguimiento y respuestas publicadas   | Asesor Control Interno<br><br>Subgerentes y Jefes de la entidad  | 30-05-2024      | Una vez se ejecute la estrategia de Rendición |

## 5.4 COMPONENTE ATENCIÓN AL CIUDADANO.



|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <br><b>RAP EJE CAFETERO</b><br>Región Administrativa y de Planificación | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 15 de 17    |

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 a 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


- 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, subtítulos e información en audio.

#### 5.4.4 Acciones

| Subcomponente/<br>Actividades   | Entregable  | Responsable   | Fecha de Inicio | Fecha Fin  |
|---|---|---|-----------------|------------|
| 1<br><u>Planeación</u><br><u>Estratégica al</u><br><u>Servicio del</u><br><u>Ciudadano.</u><br><br>Estructura los lineamientos para atender las PQRSD presentadas por la ciudadanía   | Documentos estructurados y aprobados                              | Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera   | 01-01-2024      | 31-12-2024 |
| 2<br><u>Gestión de</u><br><u>relacionamiento</u><br><u>con los</u><br><u>ciudadanos.</u><br><br>Establecer los controles institucionales que permitan monitorear efectivamente los tiempos de respuestas y la veracidad de las respuestas | Tablas, bases de datos<br><br>Manejo y operatividad de página web | Lideran Subgerencia Administrativa y Financiera<br><br>Oficina Asesora de Comunicaciones Internas y Externas. | 01-01-2024      | 31-12-2023 |

|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <br><b>RAP EJE CAFETERO</b><br>Región Administrativa y de Planificación | <b>PLAN</b>   | Código: PL-PEP-001 |
|  | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> | Versión: 00        |
|  |   | Fecha: 28/12/2021  |
|  |   | Página 16 de 17    |

| Subcomponente/<br>Actividades  | Entregable   | Responsable                                     | Fecha de Inicio | Fecha Fin  |
|--|--|---|-----------------|------------|
| 3<br><u>Fortalecimiento del Talento Humano.</u><br><br>Socializar a los servidores públicos de la entidad en: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano, conflicto de intereses, principios, valores, | Evidencias de las socializaciones, campañas        | Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera | 01-01-2024      | 15-10-2024 |
| 4<br><u>Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.</u><br><br>Elaborar informes trimestrales de PQRSD atendidos  | Informe PQRSD Informes publicados en la página web | Lidera subgerencia Administrativa y Financiera  | 01-01-2024      | 31-12-2024 |

## 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, esta 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


- 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.

### 5.5.3 Condiciones De Éxito:

- Seguimiento a los canales, tales como página WEB, ventanilla única para verificar su efectividad.

### 5.5.4 Acciones

| Subcomponente/<br>Actividades    | Entregable                     | Responsable                 | Fecha de Inicio | Fecha Fin  |
|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|------------|
| 1<br><u>Transparencia Activa</u> | Menú transparencia actualizado | Subgerentes y Jefes entidad | 01-01-2024      | 31-12-2024 |

|   |   |  |                    |
|---|---|--|--------------------|
|  <p><b>RAP EJE CAFETERO</b><br/>Región Administrativa y de Planificación</p> | <b>PLAN</b>   |  | Código: PL-PEP-001 |
|   | <b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b> |  | Versión: 00        |
|   |   |  | Fecha: 28/12/2021  |
|   |   |  | Página 17 de 17    |

|   |  |  |  |            |            |
|---|--|--|--|------------|------------|
|   | Actualizar permanentemente la información del menú transparencia   |  | Coordina Oficina Asesora Comunicaciones Internas y Externas                                    |            |            |
| 3 | <u>Transparencia Pasiva</u><br><br>Publicar en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, los documentos de lineamientos técnicos, documentos metodológicos y documentos de planeación. | Documentos publicados                      | Subgerentes y Jefes entidad<br><br>Coordina Oficina Asesora Comunicaciones Internas y Externas | 01-01-2024 | 31-12-2024 |
|   | Producir y difundir comunicados de prensa y materiales periodísticos   | Material informativo diseñado y publicado. | Oficina Asesora Comunicaciones Internas y Externas   | 01-01-2024 | 31-12-2024 |
| 4 | <u>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</u><br><br>Seguimiento a los canales de comunicación para denuncias por actos de corrupción a fin de verificar su efectividad                             | Informes Cuadro seguimiento diligenciado   | Oficina Asesora Jurídica   | 01-01-2024 | 31-12-2024 |