



Región Administrativa y de Planificación

## PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA



Región Administrativa y de Planificación

**VIGENCIA 2026**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	3
<b>II. GENERALIDADES .....</b>	4
Objetivo.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Alcance.....	4
Estrategia.....	5
Responsables .....	5
Roles.....	5
Formación.....	5
Comunicación .....	6
Auditoría y Mejora .....	6
Normatividad.....	6
Compromiso.....	7
<b>III. ACCIONES DE DESARROLLO .....</b>	7
<b>IV. SEGUIMIENTO, CONTROL Y PUBLICACIÓN .....</b>	11
<b>V. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	12

## I. INTRODUCCIÓN.

El Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP – 2026 de la Región Administrativa y de Planificación (RAP) Eje Cafetero es una herramienta estratégica diseñada para consolidar los avances institucionales alcanzados en la región en términos de integridad, legalidad y lucha contra la corrupción. Este programa es parte de un esfuerzo continuo por fortalecer las capacidades internas desarrolladas a través de políticas y planes previos, como el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Dentro de este esfuerzo se busca establecer un marco sólido para la identificación, gestión y mitigación de riesgos asociados a la corrupción y otros actos que vulneren la confianza pública, alineándose con la normativa vigente y las expectativas de los ciudadanos.

En el contexto de la RAP Eje Cafetero, este programa se enfoca no solo en la prevención de riesgos como el lavado de activos y la falta de diligencia debida, sino también en la promoción activa de mecanismos de denuncia accesibles y confiables. Así mismo, se pretende mejorar los canales de participación ciudadana y la rendición de cuentas, elementos esenciales para un gobierno regional que valora la transparencia y la participación efectiva.

La RAP Eje Cafetero, como entidad coordinadora de varios departamentos con diferentes realidades socioeconómicas, tiene un compromiso particular con la optimización de mecanismos de gobierno abierto. El PTEP fomentará el acceso a la información pública, garantizando que los ciudadanos tengan una visión clara y accesible de las actividades y decisiones tomadas por la administración regional. El uso de datos abiertos se posiciona como una herramienta clave para potenciar la transparencia, promoviendo el análisis y la vigilancia ciudadana.

El PTEP se implementa en plena concordancia con la Ley 2195 de 2022 y el Decreto 1122 de 2024, que establecen medidas específicas para la transparencia y el control de la corrupción en las entidades públicas. Esta normativa otorga a la RAP Eje Cafetero una base sólida para estructurar su programa, permitiendo el monitoreo constante del riesgo de corrupción y asegurando que la gestión de los recursos y proyectos regionales se realice con los más altos estándares de integridad.

Como parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Programa de Transparencia y Ética Pública de la RAP Eje Cafetero contribuye a la política de acceso a la información pública y a la mejora del desempeño institucional. El programa busca no solo cumplir con las obligaciones legales, sino también impulsar una cultura de integridad y buenas prácticas que permea a todos los niveles de la organización.

El Programa tiene vocación de permanencia, en esa medida, se formula una vez y, de ahí en adelante, se va adaptando y mejorando, de acuerdo con los resultados obtenidos en la acción de Evaluación y mejora, sin perjuicio de que, eventualmente, ante grandes transformaciones sea necesario volverlo a formular.

## II. GENERALIDADES

La Región Administrativa y de Planificación (RAP) Eje Cafetero es una entidad que se rige bajo los principios constitucionales y legales establecidos en Colombia, alineando su gestión con la filosofía del Buen Gobierno. Uno de sus principales compromisos es la prevención, control y lucha contra la corrupción, un fenómeno que amenaza la transparencia y eficiencia de las instituciones públicas. Para cumplir con este objetivo, la RAP Eje Cafetero implementa una serie de componentes clave que permiten mitigar los riesgos asociados a la corrupción y fortalecer los mecanismos de control ciudadano, con medidas como:

### Objetivo.

Fortalecer la gestión institucional de la RAP Eje Cafetero para la vigencia 2026 mediante la implementación de acciones concretas orientadas a prevenir y combatir la corrupción, promoviendo la transparencia, la eficiencia administrativa y el buen gobierno. Esto se logrará a través de la identificación, monitoreo y gestión oportuna de riesgos asociados a la corrupción, el acceso a la información pública, y el cumplimiento de las disposiciones normativas sobre transparencia, ética pública y cultura de legalidad, fomentando así la integridad de los servidores públicos y garantizando la confianza ciudadana en la entidad.

### Objetivos Específicos.

1. Identificar los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la RAP Eje Cafetero, estableciendo sus causas, consecuencias y definiendo controles preventivos que permitan mitigar su impacto, mediante un enfoque de gestión integral de riesgos.
2. Fortalecer la relación entre la entidad y los ciudadanos mediante la implementación de mecanismos eficaces de rendición de cuentas, optimización de la atención al ciudadano y garantía del acceso a la información pública, promoviendo una mayor transparencia y confianza institucional.
3. Desarrollar y aplicar mecanismos de información y comunicación que garanticen la transparencia en la gestión pública y el acceso oportuno a la información, cumpliendo con las disposiciones normativas en materia de datos abiertos y gestión de la información pública.
4. Cumplir rigurosamente con la obligación de publicidad de la RAP Eje Cafetero, garantizando la divulgación efectiva y transparente de la información a través de su página web, en cumplimiento de las normativas vigentes y con el fin de promover la transparencia institucional.
5. Fomentar una cultura ética y de legalidad dentro de la RAP Eje Cafetero, asegurando el cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad de la entidad.
6. Asegurar la implementación de mecanismos para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, a través de la capacitación y monitoreo continuo de los procesos internos, con el fin de cumplir con los estándares de debida diligencia y prevenir riesgos asociados.

### Alcance.

El Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la RAP Eje Cafetero forma parte integral del modelo integrado de planeación y gestión de la entidad. Abarca todas las áreas, procesos y actividades de la organización, involucrando a todos los servidores públicos,

contratistas, actores externos y ciudadanos que interactúan con la RAP en el cumplimiento de su misión institucional.

El programa tiene como objetivo principal implementar acciones de prevención, control y lucha contra la corrupción, fomentando la transparencia, el acceso a la información pública, la rendición de cuentas y el buen gobierno en todas las operaciones, en alineación con los principios y directrices del modelo integrado de planeación y gestión.

### **Estrategia.**

Las estrategias del Programa de Transparencia y Ética Pública de la RAP Eje Cafetero se centran en fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción mediante la promoción de relaciones basadas en la confianza, legitimidad, ética y gobernabilidad entre los servidores públicos y los grupos de valor e interés. Para ello, se implementarán acciones de revisión y construcción del mapa de riesgos de la entidad, incluyendo el mapa de riesgo de lavado de activo, y del elemento anticorrupción en el mismo

de transparencia y rendición de cuentas enmarcadas en la normativa, mecanismos de acceso a la información pública y atención eficiente al ciudadano. Además, se establecerán controles preventivos y procedimientos de debida diligencia para la identificación y mitigación de riesgos relacionados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo, asegurando la capacitación continua del personal y el monitoreo constante de los procesos financieros y administrativos, fomentando así una gestión íntegra y responsable.

### **Responsables**

Los responsables de la ejecución de las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) de la RAP Eje Cafetero son los líderes de los diferentes procesos institucionales de la entidad. Cada uno de estos líderes, en sus respectivas áreas de gestión, deberá asegurar el cumplimiento de los lineamientos y estrategias establecidos en el programa, orientados a la lucha contra la corrupción, la transparencia y el acceso a la información pública. Serán los encargados de coordinar con sus equipos de trabajo la implementación efectiva de las acciones previstas, garantizando que las mismas se lleven a cabo conforme a las normativas legales

### **Roles**

Para garantizar la implementación del PTEP (Programa de Trabajo de la Entidad Pública), este debe integrarse a las dinámicas propias de planeación de la RAP Eje Cafetero, a los sistemas integrados de gestión de la entidad y a los planes de acción institucional, en concordancia con los lineamientos establecidos en la dimensión de Dirección Estratégico del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). En este contexto, se deberá planificar el ciclo del programa, abarcando las etapas de formulación, validación, consolidación, aprobación, publicación, ejecución y modificación.

Así mismo se identificarán los responsables y se establecerán procedimientos claros para monitorear el cumplimiento del PTEP. Este monitoreo debe considerar tanto los aspectos transversales como los mecanismos específicos para cada elemento del componente programático. De igual, el área de planeación liderará las diferentes etapas del ciclo y será responsable de rendir cuentas sobre los avances y resultados del contenido programático.

### **Formación**

En las RAP se articulará una estrategia permanente de formación, diseñada para lograr la difusión del Programa y la apropiación de sus contenidos por parte de las entidades y

actores vinculados. Dicha estrategia se integrará dentro del plan de capacitación anual de la entidad y se estructurará a través de diversos instrumentos, como capacitaciones, foros, participación en eventos, campañas por correo electrónico y difusión en páginas web o redes internas.

Se definirá cómo se desarrollará esta estrategia, quiénes serán los responsables de su implementación y cómo se articulará con el componente programático del Programa. Asimismo, se incluirán campañas específicas relacionadas con las estrategias que conforman la Estrategia Institucional para la Lucha Contra la Corrupción. De este modo, se garantizará que todas las acciones formativas se alineen con los objetivos estratégicos de las RAP.

### Comunicación

Se definirán los mecanismos a través de los cuales se comunicará el Programa a sus grupos de interés externos. Además de asegurar la publicación en la página web institucional, donde estará disponible de forma permanente para consulta ciudadana, se establecerá una estrategia de comunicaciones permanente que incluya no solo la difusión del Programa, sino también los resultados y reportes generados.

En consecuencia, el área de comunicaciones será la responsable de liderar la estrategia de comunicaciones. Asimismo, se deberá indicar que los instrumentos a emplear incluirán la difusión a través de la página web institucional, correo electrónico, chat institucional y otros medios que permitan garantizar una comunicación efectiva. Esto asegurará que la estrategia sea transparente y esté alineada con los objetivos estratégicos del PTEP, fortaleciendo la interacción con los grupos de interés externos.

### Auditoría y Mejora

Los PTEP tienen una vocación de permanencia, por lo que es fundamental que estén sometidos a procesos de auditoría y seguimiento que permitan identificar oportunidades de mejora, implementar medidas correctivas o, en caso necesario, realizar reformulaciones. El Programa se formula una vez y, a partir de ahí, se adapta y mejora continuamente con base en los resultados obtenidos, salvo en situaciones de grandes transformaciones que requieran una nueva formulación.

El área de Control Interno realizará seguimientos periódicos al Programa, los cuales permitirán identificar oportunidades de mejora y establecer las medidas correctivas o reformulaciones necesarias. Asimismo, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, desde su rol dentro del Modelo Estándar de Control Interno, ha incorporado este seguimiento en el Plan Anual de Auditoría 2026. De acuerdo con este enfoque, el Programa será considerado como una unidad auditável priorizada conforme a los lineamientos metodológicos establecidos en la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas.

### 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 2018 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 Antitrámites
- 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
- Ley 2195 de 2022, Programa de Transparencia y Ética Pública
- Decreto 1122 de 2024

### **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 ningón 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.

### **III. ACCIONES DE DESARROLLO**

La RAP Eje Cafetero, en el marco del Decreto 1122 de 2024 se compromete a promover una cultura institucional basada en la honestidad, la eficiencia y el respeto hacia los ciudadanos y los grupos de valor. La entidad se rige por principios y valores que consolidan su misión de impulsar el desarrollo regional sostenible, asegurando una gestión eficiente de los recursos públicos y garantizando el respeto a los derechos de todos los actores involucrados. A través de este compromiso, la RAP busca generar confianza, seguridad y legitimidad, fortaleciendo su cercanía con la comunidad y los actores regionales.

Con el fin de optimizar su gestión y garantizar que las operaciones de la RAP Eje Cafetero se realicen bajo los más altos estándares de transparencia, se ha diseñado el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Este programa tiene un enfoque claro en asegurar la transparencia en la gestión regional, mejorar la satisfacción de los ciudadanos y fortalecer continuamente los procesos institucionales. Asimismo, el programa fomenta una

comunicación interna eficaz que permita una gestión eficiente de la información, siguiendo las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), priorizando la lucha contra la corrupción y el buen gobierno en la entidad. **Anexo matriz de componentes**

Es así como en esta sección se ilustran las acciones para el desarrollo e implementación del programa de transparencia y ética pública, través de los siguientes componentes:

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	Nº	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE
MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA	Subcomponente 1 Adecuación Institucional para cumplir con la debida diligencia	1	Determinar las políticas dentro del sistema de Gestión de Riesgos, el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT- para la entidad	Política general en gestión del Riesgo SARLAFT	Oficial de Cumplimiento SARLAFT
		2	Identificar y crear los riesgos SARLAFT	Riesgos SARLAFT identificados	Oficial de Cumplimiento SARLAFT
		3	Consolidar la matriz de riesgos SARLAFT	Matriz de Riesgos SARLAFT consolidada	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva
	Subcomponente 2 Gestión de la debida diligencia	4	Definir los requisitos mínimos para la Debida Diligencia en la vinculación de personal en temas de SARLAFT, dentro de la RAP Eje Cafetero	Formato SARLAFT Diligenciado	Oficial de Cumplimiento SARLAFT Líder de Contratación Talento Humano
		5	Realizar Campaña de difusión en temas relacionado con la debida diligencia SARLAFT	publicación en las redes sociales y pagina web de la entidad información de sarlaf	subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva líder de comunicación Asesor de control interno
	Subcomponente 3 Divulgación	6	Realizar Capacitación al personal de la entidad en la Administración del Riesgo SARLAFT	Capacitación en la Administración del Riesgo SARLAFT realizada	Oficial de Cumplimiento SARLAFT
		7	Realizar y aprobar la política de administración del riesgo	Política de Administración del Riesgo Documentada y aprobada	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva
	Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	8	Socializar la política de Gestión y Administración del Riesgo	política de Gestión y Administración del Riesgo socializada	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva
		9	Realizar seguimiento a la efectividad de la política de administración del Riesgo	Informe de seguimientos a la efectividad de la política de riesgos anticorrupción	Asesor de Control Interno
		10	Actualizar la Matriz de Riesgos de corrupción Vigencia 2026 para su actualización, aprobación y garantía de Eficiencia de la misma	Mapas de Riesgos de Corrupción Actualizados	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva - Asesor de Control Interno

		11	Cumplir con la Ejecución del Mapa de Riesgos de Corrupción de la RAP Eje Cafetero	80% de las acciones del mapa de Riesgos de corrupción ejecutadas	Lideres de Procesos
	<b>Subcomponente / Proceso 3</b> Consulta y Divulgación	12	Publicar el mapa de riesgos en la página web	Mapa de riesgos publicado	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva / Sistemas
	<b>Subcomponente / Proceso 4</b> Monitoreo y revisión	13	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de manera cuatrimestral	Informe de Seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción	Asesor de Control Interno
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	<b>Subcomponente 1:</b> Informar avances y resultados de la gestión con de calidad y en lenguaje comprensible	14	Estructurar el documento para el desarrollo de la rendición de cuentas, con base en las etapas de la estrategia	Documento de estrategia para el desarrollo de la rendición de cuentas	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva / Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	15	Socializar con los servidores públicos de la entidad la cultura de rendición de cuentas	Cultura de rendición de cuentas Socializada	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva	
	16	Implementar espacios virtuales para como Facebook live, YouTube para mayor despliegue de la rendición de cuentas	Transmisión en vivo de la rendición de cuentas	Comunicaciones o quien haga sus veces	
	17	Realizar el evento público de rendición de cuentas	rendición de Cuentas Realizada	Gerencia / Comunicaciones o quien haga sus veces	
	18	Publicar el acta pública de Rendición de Cuentas de acuerdo con el marco normativo vigente	Acta de Rendición de Cuentas publicada en la pagina	Comunicaciones o quien haga sus veces / Sistemas	
	19	Elaborar 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	tabulación de encuestas	Asesor de Control Interno	
	20	el informe de seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de la rendición de cuentas publicado	Asesor de Control Interno / Sistemas	

<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Subcomponente 1:</b> Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	<b>21</b>	Estructurar e implementar los lineamientos para atender las PQRSD presentadas por la ciudadanía	Un Documento con los lineamiento estructurados e implementados	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 2:</b> Fortalecimiento del Talento humano	<b>22</b>	Socializar a los servidores públicos de la entidad en: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano, conflicto de intereses, principios, valores,	Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano, conflicto de intereses, principios, valores socializados	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 3:</b> Normativo y procedimental	<b>23</b>	Documentar y aprobar los procedimientos asociados al proceso de Relacionamiento Institucional	Procedimientos documentados y aprobados	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 4:</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>24</b>	Realizar Seguimiento semestral al sistema de PQRSD de la entidad	Informe de Auditoría	Asesor de control interno
<b>MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	<b>Subcomponente 1:</b> Lineamientos de transparencia activa	<b>25</b>	Realizar Seguimiento a la matriz de diagnóstico desarrollada por la Procuraduría para medir la aplicación de la Ley 1712 de 2014.	Informe de Seguimiento	Lidera. subgerencia de Planeación Estratégica y Prospectiva
		<b>26</b>	Incluir en el Plan de Capacitación de la RAP-Eje Cafetero las actividades relacionadas con la Ley de Transparencia	Actividad(es) del Plan de Capacitación realizadas	Líder del proceso de talento humano
		<b>27</b>	Actualizar la política de protección de datos personales de la Entidad	Documento de Política actualizado y aprobado en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 2:</b> Lineamientos de transparencia pasiva	<b>28</b>	Gestionar la respuesta a las solicitudes (tutelas, derechos de petición) de acceso a la información en los términos establecidos en la ley	Responder de forma oportuna el 100% de los requerimientos de información conforme a los términos establecidos en la ley	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 3:</b> Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	<b>29</b>	Actualizar las Tablas de Retención Documental de la Entidad y realizar su publicación en el sitio Web.	Tablas de Retención Documental actualizadas y publicadas	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
	<b>Subcomponente 4:</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>30</b>	Incluir en las estrategias de comunicación institucional el uso lenguaje claro, accesible y usable para publicaciones de noticias institucionales en la página web	100% de las noticias institucionales en la página web utilizando lenguaje claro	Comunicaciones / Sistemas
	<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo de acceso a la información pública	<b>31</b>	Realizar seguimiento semestral al Plan Institucional de Archivo	Informe de Seguimiento	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera

INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 1 Apropiación Código de Integridad.	32	Socializar a los servidores públicos de la entidad en: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano, conflicto de intereses, principios, valores,  Revisar la existencia de conflicto de interés	Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano, conflicto de intereses, principios, valores socializados	Lidera. Subgerencia Administrativa y Financiera
-------------------------	--	----	--	--	---

#### IV. SEGUIMIENTO, CONTROL Y PUBLICACIÓN

**Seguimiento:** Lo efectúa el jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

**Publicación:** Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero en la página web de la institución y en las carteleras institucionales.

## V. TÉRMINOS 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.

**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.

**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.

