**PLAN ANTICORRUPCIÓN**

**Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2019**

**APC-COLOMBIA**

**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**Versión 2**

**30 de abril de 2019**

Contenido

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc536754840)

[2. CONTEXTO DE PRINCIPIOS Y VALORES 4](#_Toc536754841)

[2.1 Principios 4](#_Toc536754842)

[2. 2 Valores 6](#_Toc536754843)

[3. CONTEXTO ESTRATÉGICO 8](#_Toc536754844)

[3.1 Panorama de posibles hechos de corrupción 8](#_Toc536754845)

[3.2 Diagnóstico de trámites y servicios de la entidad 9](#_Toc536754846)

[3.3 Necesidades de racionalización y simplificación de trámites 10](#_Toc536754847)

[3.4 Necesidades de información (rendición de cuentas) 11](#_Toc536754848)

[3.5 Consulta ciudadana 15](#_Toc536754849)

[3.6. Metas estratégicas 17](#_Toc536754850)

[3.7. Contexto estratégico 17](#_Toc536754851)

[4. REFERENCIAS NORMATIVAS 23](#_Toc536754852)

[5. PLAN 2019 25](#_Toc536754853)

# INTRODUCCIÓN

La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-Colombia, creada mediante Decreto 4152 del 3 de Noviembre de 2011, tiene como objetivo “Gestionar, orientar y coordinar técnicamente la cooperación internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país y Administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de cooperación internacional, atendiendo los objetivos de la Política Exterior y el Plan Nacional de Desarrollo”.

Como entidad pública, la APC-Colombia, orienta su gestión en mejorar los beneficios que recibe la ciudadanía por parte del Estado, en este caso, a través de la gestión de la cooperación internacional orientada a satisfacer las necesidades identificadas como prioritarias para la sociedad.

Siguiendo lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano” emitido en 2015, el cual establece seis (6) componentes (ver anexo 1) sobre los cuales se desarrolla el mencionado plan, a saber:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

2. Racionalización de Trámites

3. Rendición de Cuentas

4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

6. Iniciativas Adicionales

Estos componentes serán desarrollados en el presente documento, y se constituyen en el compromiso que la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional APC-Colombia asume en su aporte a la atención ciudadana y la lucha contra la corrupción.

En consecuencia, el objetivo del presente documento, es definir las acciones que adelantará la entidad en la vigencia 2019 en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para esta versión 2018 del Plan Anticorrupción, se han incluido mejoras derivadas de una revisión de su contenido, considerado las observaciones realizadas por Control Interno, el DAFP y el DAPRE, así mismo, se consideró lo establecido en el nuevo Manual Único de Rendición de Cuentas, la Guía de Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, las solicitudes, sugerencias y recomendaciones de los usuarios y se realizó la articulación del Plan de Participación Ciudadana 2019, como parte del componente de iniciativas adicionales..

# CONTEXTO DE PRINCIPIOS Y VALORES

**Misión**

Gestionar, orientar y coordinar técnicamente la Cooperación Internacional pública, privada, técnica y financiera no reembolsable que reciba y otorgue el país; así como ejecutar, administrar y apoyar la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos de Cooperación Internacional, atendiendo los objetivos de política exterior y el Plan Nacional de Desarrollo.

**Nuestro sueño**

Actualmente se está redefiniendo la Visión para APC-Colombia en el marco de la Construcción de la Estrategia Nacional de Cooperación 2019-2022 y orientada al cumplimiento de los siguientes objetivos estratégicos:

1. ALINEAR Y ARTICULAR la cooperación internacional a las prioridades de desarrollo del país.
2. GESTIONAR conocimiento que genere valor agregado a los países socios y los territorios.
3. POSICIONAR a la APC-Colombia como líder técnico de la cooperación internacional a nivel nacional y regional

## 2.1 Principios

En APC-Colombia los Servidores Públicos acogemos los **Principios**:

1. Principio de la Función Administrativa[[1]](#footnote-1). “La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia”. El equipo de trabajo de la Agencia conoce claramente y respeta las leyes y normas que orientan la acción de la entidad, así como las políticas públicas y los valores que rigen su conducta, y actúan en consecuencia.
2. Principio de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y otras entidades.

El compromiso que tiene APC-Colombia con la sociedad y los cooperantes públicos y privados se evidencia en la construcción de un fuerte sentido de pertenencia y responsabilidad, reflejado en todo el accionar institucional de la Agencia, apoyado además en el siguiente conjunto de principios:

* ***Interés General:*** En APC-Colombia trabajamos con la plena convicción de que siempre prima el interés general sobre el particular. Todas las acciones de sus servidores y contratistas están orientadas al bien común, entendido este como desarrollo integral, sostenible para beneficio social, desde la pluralidad y multiculturalidad, respetando las prioridades de las comunidades en el ámbito nacional e internacional. Quienes trabajan para la Agencia conocen la misión, visión y planes institucionales con total claridad y actúan considerando en primer lugar el interés público y el beneficio de la sociedad, sin lugar a los intereses personales.
* ***Equidad e imparcialidad:*** En APC-Colombia todas nuestras actuaciones en el desarrollo de la gestión, están orientadas al desarrollo social, respetando y defendiendo los derechos humanos. En este sentido reconocemos el mérito en las actuaciones individuales y grupales de todos los miembros del equipo de la Agencia, en función de sus cualidades y condiciones particulares. El comportamiento ético de los funcionarios y contratistas de la Agencia genera confianza en la ciudadanía y grupos de interés, con quienes mantienen unas relaciones basadas en la orientación, apoyo, veracidad y respeto. El recurso humano de la agencia conoce que la entidad ha establecido la política de “cero tolerancia” con actos de corrupción y en la que no tienen espacio los conflictos de interés.
* ***Sostenibilidad Ambiental:*** En APC-Colombia velamos porque todas nuestras acciones impacten positivamente el medio ambiente. Por eso, encaminamos nuestro ejercicio de cooperación hacia las mejores prácticas de sostenibilidad ambiental, austeridad y maximización de recursos no renovables.
* ***Cooperación:*** En APC-Colombia, atendiendo a la esencia misma de Agencia y su misión, promulgamos la articulación, el intercambio y el apoyo mutuo entre los diferentes actores de la comunidad nacional e internacional. De la misma manera compartimos conocimientos, prácticas y recursos que agreguen valor y actuamos bajo los parámetros de solidaridad y trabajo en equipo para desarrollar acciones coordinadas con la totalidad de las áreas, con el Estado en su conjunto y con nuestros aliados nacionales e internacionales. Los servidores públicos y contratistas de la Agencia desarrollan relaciones de trabajo basadas en la mutua cooperación y el respeto a la dignidad humana.
* ***Vocación de Servicio:***En APC-Colombia tenemos plena disposición e interés para atender con calidad y calidez las necesidades y requerimientos de los usuarios internos y externos de nuestros servicios, realizando de manera ejemplar, permanente y oportuna las tareas a nuestro cargo. Como servidores públicos desarrollamos al máximo nuestra capacidad, habilidad y conocimiento, actuando más allá del deber que se nos ha establecido, siempre ejerciendo nuestras funciones al servicio del Estado colombiano y la sociedad en general. Existe en todos los servidores públicos y contratistas un claro compromiso con la información pública permanente y transparente para la ciudadanía.

## 2. 2 Valores

La Directora General, su Equipo Directivo y demás servidores públicos de la Agencia, fundamentan la gestión institucional sobre los siguientes valores, adoptados mediante el Código de Integridad y Buen Gobierno:

***Honestidad:*** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

En APC-Colombia actuamos con sinceridad, siempre respetando la justicia y la verdad. Mantenemos coherencia entre lo que decimos y lo que hacemos. Orientamos nuestra actividad hacia el respeto por la sociedad y sus recursos. (Aporte APC-Colombia)

***Respeto:*** 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.

En APC-Colombia reconocemos, aceptamos, apreciamos y valoramos los derechos y diferencias de todo el equipo de colaboradores y demás actores que hacen parte de nuestra comunidad, tratándolos en igualdad de condiciones, con deferencia, consideración y reconocimiento a su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos. (Aporte APC-Colombia).

***Compromiso:*** 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.

***Diligencia:*** 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.

***Justicia:*** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Adicionalmente, como resultado de los espacios de participación para la construcción del código ya mencionado, se incluyen dos (2) valores adicionales, que fueron definidos por los funcionarios y contratistas y que también son señalados como “Aporte APC-Colombia”. Los dos (2) valores adicionales son:

***Responsabilidad:*** En APC-Colombia desarrollo las funciones con la convicción de responder por los actos propios y vigilar los actos de los demás, porque se conoce que todo el trabajo debe hacerse de manera correcta e integra desde el principio hasta el final.

***Lealtad:*** En APC–Colombia estamos dispuestos a defender la razón de ser de la Entidad en función del bien común y a propender por la buena imagen de la misma; así mismo, siendo fieles a los principios institucionales y contribuyendo desde el quehacer a poner en alto el nombre de la Agencia.

# CONTEXTO ESTRATÉGICO

## 3.1 Panorama de posibles hechos de corrupción

En relación con el mapa de riesgos y el plan anticorrupción, la organización ha establecido unos riesgos con su respectivo análisis y valoración, los cuales se muestran en la Tabla 1, para mayor información se puede consultar el mapa de riesgos de corrupción en el portal web de la Agencia. (<https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/riesgos.pdf>).

Respecto a lo señalado en el párrafo anterior, la entidad ha determinado efectuar un análisis y revisión de los riesgos actualmente establecidos, para luego de ello, ajustarlos de acuerdo con los procesos establecidos, en el marco de del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, los cuales se encuentran en proceso de revisión y ajuste, en este orden, se espera que los procesos una vez ajustados posibiliten valorar y ajustar el mapa de riesgos a la luz de los nuevos procesos; actividad que tendrá lugar en el transcurso del primer semestre de la vigencia 2019.

Es importante señalar que dentro de la revisión y verificación de los procesos y de los riesgos respectivos, se dará mayor prelación a los procesos y riesgos que se detallan en la tabla que se presenta a continuación.

Tabla 1. Riesgos de corrupción 2019

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso** | **Riesgo** |
| Gestión de T.I | Uso indebido de la información institucional de APC-Colombia |
| Gestión Contractual | Suscribir un contrato o convenio sin el cumplimiento de los requisitos legales. |
| Preparación y formulación de CI | Entregar información privilegiada a algunos actores para favorecer su participación y elegibilidad de sus proyectos en convocatorias de Cooperación Internacional |
| Gestión Administrativa | Pérdida, daño o hurto de los elementos o bienes de la entidad. |
| Pérdida, daño o alteración de la información del archivo físico de la entidad. |
| Destinación indebida de los recursos asignados a la caja menor |
| Gestión Financiera | Desviación de los recursos financieros asignados en las cuentas bancarias a la entidad. |
| Gestión de Talento Humano | Posesionar personal que no cumple requisitos. |
| Direccionamiento estratégico y planeación. | Destinación indebida de los recursos de contrapartidas |

## 3.2 Diagnóstico de trámites y servicios de la entidad

En la actualidad se ha establecido el tramite denominado “Registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia por parte de la Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL”, al cual se le han identificado algunas situaciones como las que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1. Estrategia de racionalización de trámites 2018



En la tabla presentada anteriormente, se han identificado algunas situaciones que impiden acceso a los registros de información puntual por parte de los usuarios internos y/o externos, situaciones para las cuales se han identificado acciones a implementar, al cabo de lo cual, se espera obtener una mayor optimización del aplicativo y, por consiguiente, brindar mejor servicio a los usuarios tanto internos como externos.

De otra parte, en pro de mejorar el servicio, en la vigencia 2018 se realizaron encuestas vía telefónica ya través de correo electrónico, para medir el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado.

Con base en la tabulación del resultado de las encuestas, se adelantarán las acciones de mejora tendientes a optimizar y prestar un mejor servicio a los usuarios, lo que redundará a poder cumplir en mejor forma el propósito establecido para el trámite.

## 3.3 Necesidades de racionalización y simplificación de trámites

En relación con el Registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable ante la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia por parte de la Entidades Sin Ánimo de Lucro – ESAL, así como todas las entidades admitidas al Régimen Tributario Especial,”, en cumplimiento del artículo 344-4 del Estatuto Tributario, la entidad a través de la página web ha dispuesto un portal que permita el registro de esa información.

En virtud de lo anterior, y con el fin de prestar un mejor servicio a aquellas entidades obligadas a reportar la información, la APC-Colombia en la vigencia 2018, aplico unas encuestas, a través de correo electrónico y vía telefónica, producto de lo cual, los principales resultados de las necesidades de los usuarios recuperados a través de la encuesta de satisfacción de los usuarios se detallan a continuación:

|  |
| --- |
| * No se puede extraer constancia de registro de la información |
| * enviar a correos nuevas convocatorias |
| * Imposibilidad para efectuar los registros |
| * Dificultas para restablecer las claves de ingreso |
| * No se exige detalle de los recursos recibidos. |
| * El portal no permite el registro de un mismo correo para un grupo de fundaciones. |
| * Permitir el registro de un usuario y contraseña para consultar la información histórica registrada. |
| * La página Web no es muy dinámica y amigable para su uso. |
| * No hay claridad en las instrucciones para el registro de la información |
| * Mejorar el servicio para la resolución de preguntas |

Con base en los resultados anteriores, durante el primer semestre de la vigencia 2019, la APC-Colombia efectuará la evaluación de los resultados, e implementará las acciones de mejora y los ajustes al formulario electrónico dispuesto en la página web, así como el portal dispuesto, que contribuya a mejorar el servicio y atender las necesidades y expectativas de los usuarios para el registro y consulta de la información.

## 3.4 Necesidades de información (rendición de cuentas)

La rendición de cuentas se ha establecido como uno de los mecanismos de participación ciudadana, en el ejercicio de ejercer y controlar el poder público, en tal sentido, en la APC-Colombia se aplica el concepto de Rendición de Cuentas, como una expresión de Control Social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, con el fin de fortalecer la transparencia.

De acuerdo a lo anterior, en la vigencia 2018, se realizó el ejercicio de rendición de cuentas respecto de la gestión de la entidad durante la vigencia 2018, evento que tuvo lugar el 20 de marzo de 2018.

Para el ejercicio de rendición de cuentas se dio plena participación a la ciudadanía, la sociedad civil, fundaciones, ONGs, entidades públicas, embajadores, academia, entidades territoriales, etc. En algunos de los eventos con rendición de cuentas se aplico una encuesta al finalizar la audiencia tendiente a medir en lo temático, si los temas abordados, fueron claros y precisos, si cumplieron las inquietudes, expectativas, el tiempo para abordar los temas fue suficiente, si los temas abordados permitieron tener una visión clara de los logros de la entidad, etc.

**3.4.1 Ejercicio de rendición de cuentas 2018**

En los ejercicios de rendición de cuentas realizados en la vigencia anterior se implementaron espacios presenciales de intercambio de información con grupos de interés, se generaron boletines de noticias, comunicados de prensa, publicaciones en redes sociales (Twitter: @APCColombia, Facebook: facebook.com/APCColombia, Youtube:youtube.com/APCColombia), y se actualizó de forma permanente la información institucional de la página web <https://www.apccolombia.gov.co/>, y el link <https://www.apccolombia.gov.co/seccion/rendicion-de-cuentas> que facilita la consulta de los escenarios de rendición de cuentas.

Por otro lado, en el marco de la estrategia de rendición de cuentas, se realizaron cinco eventos pensando en los diferentes usuarios y la necesidad de información y de interacción que ellos requerían para facilitar los ejercicios de retroalimentación y participación en la gestión de la Entidad.

Para 2019, se planea realizar espacios de participación y rendición de cuentas en el marco de generación de espacios de dialogo y retroalimentación con los usuarios. A través de estas actividades se puede visibilizar la gestión desarrollada por APC.

La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el día 20 de marzo de 2018. En el evento se presentaron los resultados de la gestión para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017. Para la evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas se tuvo en cuenta la inscripción de participantes al evento y el resultado de la aplicación de la encuesta de evaluación del evento.

En el espacio de encuentro con la ciudadanía se realizó además un Networking con directores y representantes de la Agencia, allí los asistentes realizaron preguntas sobre los principales resultados de la entidad. También se llevó a cabo un ejercicio de innovación abierta buscando que los asistentes brindaran sus aportes frente a la problemática de la Agencia para movilizar recursos en periodos de cambio de gobierno, de manera que no se vieran afectados los flujos recursos de cooperación.

Tabla 3. Criterios de priorización para intervención

|  |
| --- |
| PAAC 2018 – Rendición de cuentas |
| 1. Publicación de resultados del cuatrienio 2014 – 2018 en una plataforma digital |
| 1. Elaborar informes del comportamiento de los cursos cortos |
| 1. Elaborar un documento de análisis y perspectivas de la CI en Colombia |
| 1. Complementar la descripción de contenidos dentro del micrositio de Ley de transparencia y su reglamentación |
| 1. Elaboración de comunicaciones externas, boletines, calendario de eventos, comunicados de prensa, divulgación de proyectos y convocatorias a través de los medios disponibles. |
| 1. Responder oportunamente las solicitudes de PQRSD presentadas por la ciudadanía |
| 1. Elaborar boletín de noticias para reportar y evidenciar los resultados y avances de gestión de APC-Colombia |
| 1. Elaboración y divulgación de informe final sobre el intercambio de las iniciativas de Saber Hacer Colombia |
| 1. Realizar actividades de Cooperación Sur-Sur donde se dé a conocer la metodología y el portafolio de buenas prácticas de “Saber Hacer Colombia” |
| 1. Registro de inventarios documentales en la herramienta Winisis (UNESCO) (Sujeto a políticas de seguridad y privacidad de la información) |
| 1. Elaborar documento de identificación de nuevos lineamientos estratégicos para la gestión de la C.I en Colombia |
| 1. Actualizar y promocionar el conjunto de datos abiertos |
| 1. Encuentro de balance Col-Col 2017 con cooperantes y entidades participantes |
| 1. Realizar sesiones de trabajo presenciales o virtuales para la formulación de proyectos presentados a las oportunidades de cooperación internacional |
| 1. Espacio de socialización de resultados del cuatrienio con periodistas |
| 1. Espacio de socialización de resultados del cuatrienio empresarios |
| 1. Evento de Rendición de Cuentas de los resultados del Cuatrienio |
| 1. Atención personalizada de los servidores de la APC-Colombia a través de llamadas, reuniones, correos y otras modalidades |
| 1. Conversatorios frente a la gestión de 2017 (Audiencia Pública de Rendición de Cuentas) |
| 1. Creación de mecanismo participativo para actualizar el Esquema de publicación |
| 1. (Eventos con rendición de cuentas) Generar y fortalecer redes de contactos entre los participantes de los eventos para participar en el desarrollo de proyectos. |
| 1. (Audiencia Pública) Participación en ejercicios de innovación abierta para la mejora de la gestión de la Agencia |
| 1. Capacitar a servidores públicos en temas de Transparencia y Rendición de cuentas |
| 1. Evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas |
| 1. Encuentro de balance Col-Col 2017 con cooperantes y entidades participantes |
| 1. (Eventos con rendición de cuentas) Evaluar el evento respecto al componente de rendición de cuentas |
| 1. Evaluar la satisfacción de los participantes en los intercambios Col-Col realizados en 2018 |
| 1. Evaluar la satisfacción de los usuarios de las actividades de Cooperación Sur-Sur y Triangular |
| 1. Evaluación de las articulaciones y lecciones aprendidas de la estrategia de privados |
| 1. Evaluación del aporte de avance del sector privado para los ODS. |

**Micrositio rendición de cuentas**

Esta estrategia comunicativa se encuentra disponible actualmente en la dirección web:

<http://juntoscooperamos.apccolombia.gov.co.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/3/> presenta los principales logros de la cooperación internacional desde la creación de la Agencia, mediante el decreto 4152 de 2011. Se trata de un sitio interactivo que le permite al ciudadano conocer, de manera amena, clara y veraz, los detalles de las actividades realizadas por la Agencia desde el 2011 hasta el 2018.



**Rendición de cuentas cuatrienio**

El 31 de julio de 2018 se realizó, en la Casa de Nariño y con la presencia del Presidente de la República, la rendición de cuentas del cuatrienio de APC-Colombia. Allí, el Presidente aseguró que nuestro país recibió entre 2011 y 2017 un total de 4.150 millones de dólares en cooperación internacional.

En esta jornada estuvieron presentes cerca de 60 representantes de cooperantes internacionales que realizaron aportes importantes a las necesidades del país a través de la cooperación internacional no reembolsable, entre los asistentes se contó con la presencia de más de 27 embajadores y otros tantos representantes de organismos multilaterales y agencias de cooperación.

**Rendición de cuentas Mocoa**

El Gobierno Nacional realizó una rendición de cuentas en donde se socializaron las acciones adelantadas con las donaciones entregadas para la reconstrucción de la capital del Putumayo.

En el ejercicio de transparencia, realizado en el mes de julio de 2018, APC-Colombia aseguró que se recibieron más de 35 mil millones de pesos, cerca de 12 millones de dólares, para la reconstrucción de Mocoa.

La cooperación recibida por el gobierno, representa el 75% del total de las donaciones; cerca de 9.6 millones de dólares provienen de la solidaridad de los países, sus empresas y de la banca multilateral de la región de América Latina. Fueron cerca de 1.3 millones de dólares que fueron invertidos en suministro de agua potable, educación, albergues de emergencias y salud.

Esta rendición de cuentas se puede ver en el siguiente vínculo: <https://www.apccolombia.gov.co/noticia/mocoa-se-recupera-con-resiliencia-solidaridad-compromiso-y-transparencia>

**APC-Colombia en las regiones**

En el tercer trimestre de 2018, el anterior director general de la Agencia, Sergio Londoño Zurek, estuvo en las regiones de Antioquia, Boyacá, Valle y Bolívar. Allí, además de participar en conversatorios con la ciudadanía, visitó los principales proyectos que se realizaron con recursos de cooperación internacional.

El acercamiento regional facilitó el acceso a la información e interacción y amplió los mecanismos de participación ciudadana y transparencia.

**Encuentro de Balance de Cooperación Col-Col**

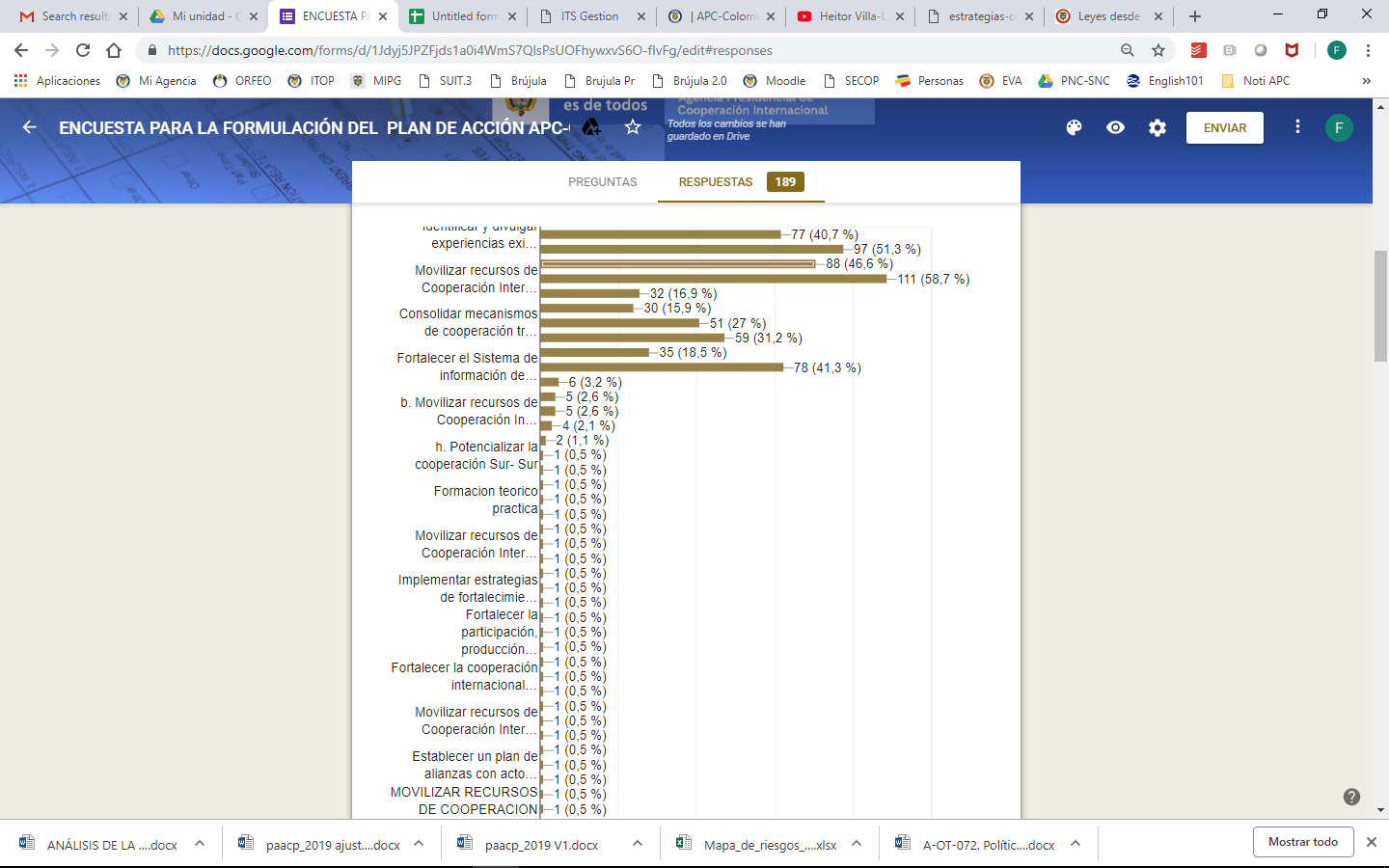
En este encuentro participaron las Entidades Nacionales involucradas con los intercambios Col-Col realizados en 2017, el cooperante que participo de la financiación de los intercambios, algunos líderes de cambio beneficiados de los intercambios y la APC-Colombia para evaluar en un espacio de retroalimentación mutua los resultados obtenidos de los intercambios realizados en 2017, con el ánimo de mejorar la gestión de los mismos para la vigencia 2018.

## 3.5 Consulta ciudadana

Entre el 13 y el 24 de diciembre 2018, estuvo disponible en página Web, la encuesta a la ciudadanía y usuarios de la Agencia para la definición de los aspectos a incluir y enfatizar dentro de la estrategia anticorrupción de la entidad para la vigencia 2018, dicha encuesta fue respondida por un total de 189 personas, entre ciudadanos y usuarios, lo cual representó un éxito rotundo en el ejercicio de participación gracias a la estrategia de comunicaciones empleada a través de redes sociales y pagina web.

En general, a partir de la información recolectada, el 63% de la ciudadanía estuvo de acuerdo en fortalecer la facilidad de acceso a la información, el 47,1% estuvo de acuerdo en que se mejore la generación de espacios de participación ciudadana en la planeación y la gestión y así mismo que se adelanten acciones de prevención de situaciones de corrupción.

**Tabla 8. Aspectos evaluados por la ciudadanía a incorporar en Plan Anticorrupción 2019**



1. **Prevención de situaciones de corrupción**
2. **Divulgación de resultados a usuarios y partes interesadas.**
3. **Garantizar la facilidad de acceso a la información**
4. **Generar mayor eficiencia y efectividad en el servicio al ciudadano**
5. **Generación de espacios de participación ciudadana en la planeación y la gestión**
6. **Habilitación y dinamización de canales de acceso a la información**
7. **Otra**

De manera general, los encuestados hicieron énfasis en la necesidad de fortalecer Los aspectos de: *1. Garantizar la facilidad de acceso a la información, 2. Habilitar y dinamizar canales de acceso a la información, y 3. Generar espacios de participación ciudadana en la planeación y la gestión*.

Ante las respuestas recibidas, se tuvieron en cuenta muchas de ellas, las cuales fueron incorporadas tanto en las acciones de participación ciudadana incorporadas en el Plan, como en las acciones de fortalecimiento del acceso a la información y las relacionadas con la evaluación de la satisfacción de los usuarios a través de los diferentes canales que la APC-Colombia emplea para brindar servicios.

Adicionalmente, se tuvieron en cuenta acciones que se incluyeron en el plan de acción institucional de la Agencia.

## 3.6. Metas estratégicas

El plan estratégico sectorial tiene incluido entre sus indicadores tanto la formulación como el cumplimiento de todos los requisitos del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para cada vigencia y por cada una de las entidades del sector.

Así mismo, se han incorporado metas asociadas al cumplimiento de las actividades establecidas en nuestro Plan Anticorrupción y se incrementaron las metas de cumplimiento para 2019 con el ánimo de avanzar efectivamente en la implementación de la Estrategia de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República. A continuación, se relacionan los indicadores y las metas fijadas para esta vigencia, de común acuerdo con el Departamento Administrativo de la Presidencia. Dichas metas, nos ayudan a orientar la implementación de todos los elementos del plan y, a su vez, los elementos de la ley de transparencia y su reglamentación.

**Tabla 9. Indicadores estratégicos sectoriales en el Plan Estratégico Sectorial 2019-2022**

| **INDICADOR** | **METAS** |
| --- | --- |
| **2019** |
| Cumplimiento de los requisitos del contenido del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana - PAAPC | 100% |
| Implementación del Plan | 98,5% |
| Porcentaje de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 | 100% |
| Audiencia de rendición de cuenta pública realizada | 5 |
| Nivel de satisfacción al cliente frente a la respuesta de peticiones | 80% |
| Ejercicio de innovación implementado | 5 |
| Calificación de FURAG-Formulario único de reporte de avances en la gestión | 80% |

## 3.7. Contexto estratégico

Teniendo en cuenta los cambios en el entorno nacional e internacional, se realizó la actualización del contexto estratégico considerando las múltiples variables que pueden incidir en el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de la Agencia, reconociendo las condiciones cambiantes de dicho entorno y la necesidad de adaptarse a los nuevos escenarios .

| **CONTEXTO ESTRATÉGICO** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO** | **FORTALEZAS (F)**  **(INTERNO)** | **OPORTUNIDADES (O)**  **(EXTERNO)** | **DEBILIDADES(D)**  **(INTERNO)** | **AMENAZAS (A)**  **(EXTERNO)** |
| **Institucional** | 1. Credibilidad 2. Personal calificado 3. Experiencia en la gestión de la C.I 4. Posicionamiento con enlaces del sector. 5. Cumplimiento de las mega metas definidas en la Hoja de ruta de la cooperación 2015-2018. 6. Talento humano con capacidad técnica y experticia en el manejo de los temas propios de cada cargo, con capacidad resolutiva. 7. Implementación de sistemas de información para la toma de decisiones. 8. Avance en la implementación de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento al interior de la Agencia. 9. Monitoreo permanente del Sistema de gestión de Entidad para el mejoramiento continuo de los procesos. 10. Compromiso de la Alta Dirección con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sectoriales y de Gobierno. 11. Fortalecimiento de la cultura del autocontrol en los procesos. | 1. Ingreso a la OCDE 2. Oportunidad de posicionamiento en la C.I en el marco de Ia construcción de paz y los ODS. 3. Gestión de nuevas oportunidades de (privados) cooperación en el marco de los ODS. 4. Fortalecimiento de la confianza de los cooperantes y efectividad de los proyectos a través de la implementación de la metodología para formulación de proyectos con valor agregado. 5. El sector está llamado a jalonar las apuestas en materia de estabilización, emprendimiento y desarrollo rural sostenible. 6. Fortalecimiento del desarrollo rural y de la sostenibilidad ambiental. 7. Fortalecimiento de las características del personal de APC-Colombia a partir de la implementación de las rutas de la felicidad (MIPG). 8. Cambio de visión frente a la gestión de la cooperación internacional. 9. Formulación de instrumentos estratégicos para gestionar la cooperación internacional en el país en el próximo cuatrienio. | 1. Desarticulación interna entre los procesos. 2. Deficiencias en la articulación y coordinación interinstitucional. 3. Retrasos en algunos procesos en los que deben intervenir varias direcciones. 4. Documentación y procedimientos que no corresponden con el que hacer de la entidad. 5. Se requiere fortalecer la estrategia de comunicaciones externas de APC-COLOMBIA para garantizar el posicionamiento de la entidad en los diversos escenarios institucionales y de negociación 6. Estrategias débiles para la gestión del conocimiento interna. 7. Ausencia de la cultura de la ejecución temprana y planificada del presupuesto de la entidad. 8. Las acciones implementadas para la mejora, adecuación y conveniencia de la planeación institucional no responden a lo observado y recomendado por las diferentes fuentes que evalúan la gestión institucional. 9. Deficiencias en la unificación, actualización y centralización de los sistemas de gestión de la agencia. 10. Deficiencias en la apropiación del Modelo de Planeación estratégica que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, sectoriales y de gobierno. 11. Alta Rotación personal 12. Insuficiencia de personal. 13. Desarticulación en los criterios para la producción de la información. | 1. Disminución CI. 2. Austeridad presupuestal. 3. Crisis financiera mundial que disminuye los recursos destinados a la cooperación. 4. Cambios en la política exterior de los países cooperantes. 5. Poco conocimiento o comprensión de entidades nacionales de las particularidades de la cooperación internacional. 6. Propuestas laborales significativas de entidades públicas o del sector privado a colaboradores de la agencia, con alta experticia técnica (Fuga de conocimiento). 7. Fallas técnicas asociadas a la prestación de los servicios que afectan la gestión de la entidad. 8. Ajuste constante de la normatividad que no permite la apropiación y consolidación de las directrices determinadas. 9. Desarticulación con algunas entidades públicas del nivel nacional y territorial. 10. Cambios en la agenda de política exterior interna. 11. Cambios en las prioridades de las agendas de los organismos de cooperación internacional. 12. Actuación de hackers en los sistemas de información. 13. Inadecuado uso de los recursos. |
| **Direccionamiento Estratégico y Planea** | * Compromiso y responsabilidad del recurso humano del equipo de trabajo. | * Dar línea en el comportamiento de la Cooperación * Implementación de la actualización de MIPG. | * Insuficiencia de recurso humano | * Disminución en el presupuesto de inversión. |
| **Gestión de Comunicaciones** | * Compromiso * Liderazgo * Multidisciplinariedad * Metodología de trabajo * Respaldo de Dirección General. | * Proyectos por realizar, * Alianzas, * Posicionamiento de la Agencia * Conocimiento | * Insuficiencia de personal, de recursos y de capacidad instalada. * Falta tiempo para investigación, inspiración y creatividad. | * Demanda que supera la capacidad de respuesta, * Temas a atender en simultanea que inciden desfavorablemente en la calidad de los productos. * Requerimientos de emergencia. * Trámites internos |
| **Identificación y Priorización** | * Conocimiento, experiencia y manejo de los actores de cooperación internacional y aliados estratégicos | * Mejora en las herramientas tecnológicas para gestión del conocimiento | * Dependencia de plataformas digitales en construcción | * Cambios en políticas de gobierno y prioridades que afecten la gestión de la cooperación internacional |
| **Preparación y Formulación de la Cooperación Internacional** | * Credibilidad * Personal * Rol institucional * APC-Colombia es la fuente de información de la mayoría de las nuevas oportunidades de cooperación (AOD y CSS) para las entidades y los territorios * La contrapartida como herramienta para apalancar nuevos recursos * Experiencia y conocimiento de los mecanismos de acceso a los diferentes cooperantes * Trabajo entre áreas de la Agencia (escritorio del cooperante - enlace de la entidad/territorio) para brindar acompañamiento técnico durante la formulación. * Conocimiento de las necesidades y prioridades de cooperación de las entidades y territorios para identificar interés en las nuevas oportunidades de cooperación. | * Nuevas oportunidades de cooperación que puede recibir el país, relacionadas con la estabilización y el impulso de la economía naranja. * Interés de las entidades y territorios en acceder a cooperación internacional para fortalecer sus acciones en el marco del Plan Nacional de Desarrollo, Planes Territoriales de Desarrollo, metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuevas oportunidades de cooperación que puede recibir el país, en respuesta al ODS 17 relacionado con el fortalecimiento de las alianzas mundiales para el desarrollo sostenible. | * Falta de formación del equipo en metodologías de formulación de proyectos. * Rotación personal. * Insuficiencia de personal. * Falta de presupuesto para desplazamiento y logística para financiar actividades de formulación de proyectos. | * Disminución CI. * Las entidades o territorios no cuentan con recursos de contrapartida cuando es requerida * Poca disponibilidad del área técnica de las entidades u organizaciones para la formulación de las iniciativas que se presentarán a convocatorias de cooperación. * Divulgación de algunas oportunidades de cooperación con poco tiempo por parte del donante. * Requisitos complejos para la aplicación a la oportunidad de cooperación. |
| **Implementación y Seguimiento de la Cooperación Internacional** | * Capital humano especializado, competente, altamente calificado y comprometido. * Disponibilidad de recursos financieros para ejecutar acciones de CSS * Capacidad de coordinación con sectores y territorios. * Conocimiento de las dinámicas de la cooperación. * Tradición y conocimiento en la gestión de la CI. * Desarrollo del catálogo de buenas prácticas. * Diseño e implementación de modelo de agregación de valor como referente para evaluar la Cooperación Sur-Sur. | * Momento en que la CSS tiene un nuevo lugar y posicionamiento a nivel internacional. * La nueva agenda de desarrollo internacional considera a la cooperación internacional como elemento esencial. * Existencia de espacios/esquemas innovadores hacia la CI (p. ej. asuntos comerciales y culturales). * Escenario internacional y nacional propicio para promover y ampliar la oferta de cooperación de Colombia. * Reconocimiento de Colombia como agente activo de la CSS. * Credibilidad técnica de la entidad como articulador de la CI. * Alto interés de otros agentes de desarrollo por vincularse a procesos de CI. * Contexto político interno cambiante. | * Prevalencia de los procesos administrativos y financieros ante el rol misional. * Falta de esquemas integrales y eficientes desde lo jurídico y administrativo que faciliten la operativización de la CI. * Poca articulación interna entorno a los objetivos estratégicos de la entidad. * Canales de comunicación interna poco adecuados y efectivos. * Falta de espacios que estimulen la innovación y la diversificación. * Alta rotación de personal. * Escasa gestión documental. * Ausencia de mecanismos para salvaguardar la memoria institucional. * Escasa gestión del conocimiento. * Deficiente estrategia de comunicación que visibilice la manera como Colombia diversifica y gestiona la CI. * No definición de procesos de articulación con academia y sector privado. * Falta de seguimiento y evaluación de la CI. | * Diferentes niveles de prioridades y respuestas de las entidades nacionales y de otros países para la CSS y CT. * Cambio en lineamientos y prioridades de cooperación de los gobiernos de países socios. * Institucionalidad de la cooperación en Colombia cambiante. * Dificultades de articulación y coordinación con el MRE. * Deficiente cultura en la gestión de cooperación basada en proyectos. * Falta de un marco normativo apropiado para la gestión de la CI. * Poco conocimiento o comprensión de otros actores de las particularidades de la cooperación internacional. |
| **Gestión del Talento Humano** | * Disminución del Presupuesto para los planes y programas de Talento Humano | * Consolidación del Equipo Interno de Trabajo, para asegurar el logro de los objetivos del proceso | * Accesibilidad a la alta dirección para la toma de decisiones del proceso | * No aprobación del presupuesto para vincular profesionales de apoyo en el proceso |
| **Gestión Contractual** | * Equipo de trabajo coordinado y colaborador, comprometido, capacitado. | * Generar una coordinación contractual. * Incrementar el conocimiento del grupo. * Incorporación de SECOP II a la gestión contractual. | * Ausencia de acuerdos de servicio. * Insuficiencia de personal. | * Desconocimiento de la norma. * Falta de oportunidad en la entrega de la información por parte de los demás procesos. |
| **Gestión Administrativa** | * Equipo de trabajo Comprometido | * Actualización de la herramienta Orfeo Articulación Con SGI Adquisición de conocimientos | * Personal insuficiente. Espacio físico Reducido para el Archivo Central. * Presupuesto insuficiente para tercerización del archivo histórico. | * Pérdida, daño o hurto de los elementos o bienes de la entidad * Pérdida o daño de información del archivo físico de la Entidad * Destinación indebida de los recursos asignados a la caja menor |
| **Gestión Financiera** | * Experiencia y conocimiento del equipo de trabajo | * Transición de la contabilidad con normas colombianas a la Contabilidad con normas Internacionales | * Insuficiencia de personal | * Recibir información errada proveniente de los otros procesos de la entidad. Pago de sanciones y/o multas por incumplimientos.  Quejas, reclamos, demandas, etc., relacionados con incumplimientos. |
| **Gestión de TI** | * Talento humano competente. Presupuesto para Infraestructura TI. | * Implementación de herramientas tecnológicas de apoyo a la relación con los clientes y socios. | * Personal insuficiente para asuntos de TI. | * Incapacidad de responder a una situación imprevista que impida la continuidad de los servicios TI |
| **Gestión Jurídica** | * Equipo humano capacitado y comprometido * Experiencia * Disponibilidad de herramientas de consulta * Seguimiento periódico a las labores y acciones de mejora * Estructura organizada de trabajo * Interrelación fluida con los procesos. | * Adquisición y/o acceso a herramientas legislativas y jurisprudenciales * Ejercer un rol activo en las etapas tempranas de los procesos misionales * Adquisición de nuevos conocimientos | * Ausencia de acuerdos de servicio | * Insuficiencia de información Desconocimiento de las áreas de los asuntos que son entregados para revisión jurídica |
| **Evaluación, Control y Mejoramiento** | * Amplia experiencia en temas de gestión pública por parte del líder del proceso * Amplia experiencia en temas de control interno por parte del líder del proceso * Clima laboral favorable en el proceso. * Sentido de pertenencia y de vocación por el servicio público. * Aceptación y reconocimiento de los compañeros por la labor realizada. | * Ingreso de nuevos funcionarios a la APC por el concurso de la CNSC. * Equipo transversal de jefes de control interno contribuye a transferir conocimiento y promover consulta sobre novedades en la gestión pública. | * Escasa experiencia en oficinas de control interno de algunos integrantes del proceso * Imposibilidad de acceso a capacitación en temas propios de control interno * Alta rotación de personal del proceso * No contar con personal experto en áreas como contabilidad, financiera, contratación, jurídica y cooperación internacional * La competencia de los auditores internos no es adecuada para realizar auditorías al sistema de gestión integral. | * No tener espacios de participación del proceso en instancias directivas * Fallas del módulo de auditorías y planes de mejoramiento del aplicativo Brújula * Escaso conocimiento de las bondades del control interno como apoyo de la gerencia * El sistema de control interno no se reconoce como una responsabilidad de la alta dirección. * Apropiación inadecuada del concepto de control. |

# REFERENCIAS NORMATIVAS

**Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

**Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.**

**Decreto 2623 julio de 2009.** Por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

**Conpes 3649 del 15 de marzo de 2010.** Política Nacional del Servicio al Ciudadano.

**Conpes 3654 de 2010.**  Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.** Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Decreto 4637 de 2011.** Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

**Decreto 2482 de 2012.** Por la cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la Planeación y la gestión.

**Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.**

**Decreto Ley 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

**Ley 1581 de 2012.** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 943 de 2014**. Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).

**Decreto 1649 de 2014**. Modificación de la estructura del DAPRE.

**Decreto 2573 de 2014.**Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1081 de 2015,** Título 4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.

**Decreto 1083 de 2015**. Único Función Pública Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.

**Ley 1755 de 2015**. Derecho fundamental de petición.

**Ley 1757 de 2015**. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Decreto 124 de 2016.** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

# PLAN 2019

**Objetivo general**

* Fortalecer la gestión de resultados de la Agencia enfocada en la generación de valor público para la ciudadanía, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el alcance de metas promoviendo la participación en todas las etapas del ciclo de gestión

**Objetivos específicos**

* Publicar y divulgar información de interés para los grupos de interés y la ciudadanía en general acerca de la gestión y resultados de la cooperación internacional,
* Mejorar la prestación de los servicios de la Agencia a partir del análisis de la satisfacción de los usuarios teniendo en cuenta los diferentes canales y espacios,
* Fortalecer las capacidades de los servidores públicos para brindar un servicio de calidad.
* Incentivar la cultura de la transparencia en los servidores y usuarios de la Agencia.

A continuación, se presenta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el cual fue elaborado teniendo en cuenta las orientaciones brindadas por el DAFP, las recomendaciones del proceso de Evaluación, Control y Mejora, siguiendo con ello los lineamientos del nuevo “Manual Único de Rendición de Cuentas”, la Guía de Administración de Riesgos y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.

Vale la pena resaltar que se incorpora a este plan el Plan de Participación Ciudadana 2019, teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por el DAFP e incorporando aquellas actividades que desde las áreas han identificado como prioritarias para fortalecer la gestión de la Agencia y con ello la participación de los diferentes grupos de interés en la gestión de la Entidad.

Tabla 7. Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019

| **Componente** | **Subcomponente** | **Actividad** | **Meta o producto** | **Indicador** | **Proceso responsable** | **Fecha inicio** | **Fecha fin** | **Presupuesto** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción** | Política de administración del riesgo | Actualizar política y documento de lineamientos | Nueva versión del documento | Documento publicado en Brújula | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Feb 28/2019 |  | Fredy Alayón |
| Construcción del Mapa de riesgos de corrupción | Actualizar el Mapa de Riesgos | Mapa de riesgos actualizado | Mapa de riesgos actualizado | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Abr 30/2019 |  | Fredy Alayón |
| Consulta y divulgación | Publicar el mapa de riesgos en la Web | Mapa de riesgos publicado | Publicación | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Abr 30/2019 |  | Daniel Silva |
| Monitoreo y revisión | Monitorear, hacer seguimiento y revisión a los riesgos, su tratamiento y controles | Seguimiento a los controles y las acciones de manejo | Reporte de avance y seguimiento en Brújula | Todos los procesos | Mayo 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Elaborar informe de seguimiento y revisión a los riesgos, tratamientos y controles | Elaboración de informes de seguimiento y evaluación de riesgos | Informes de seguimiento y ajustes propuestos | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Seguimiento | Evaluar la política de administración de riesgos, el diseño y la implementación de los controles establecidos | Informe de evaluación realizado y con recomendaciones para la gestión | Informe realizado | Evaluación, Control y mejora | Oct 1/2019 | Dic31/2019 |  | María del Pilar Duarte |
| **Racionalización de Trámites** | Tecnológico | Articular el trámite de Registro de recursos de ESAL en el Portal virtual de Servicios de Cooperación Internacional de la APC-Colombia | Portal de servicios organizado por módulos de servicio | Portal de servicios en funcionamiento | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 1/2019 | Mar 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| **Rendición de Cuentas** | Información | Elaborar piezas de comunicación para reportar y evidenciar los resultados y avances de gestión de APC-Colombia | Las piezas de comunicación todos los resultados y avances de gestión de la Agencia | Piezas de comunicación emitidos con resultados y avances de gestión. | Gestión de Comunicaciones | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Winy Anaya |
| Generar documentos de lecciones aprendidas de la implementación de la cooperación internacional dada por los socios de Ayuda Oficial al Desarrollo | Consolidar lecciones aprendidas de la implementación de la CI en Colombia | Numero de documentos de lecciones aprendidas divulgados | Dirección de Demanda de CI | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Camilo Gamba |
| Difundir las herramientas y metodos de gestión de la Cooperación Sur-Sur y Triangular que emplea la Entidad (Eventos Internacionales) | Divulgar la metodología y las buenas prácticas del portafolio consolidado de “Saber Hacer Colombia” | Actividades de cooperación Sur-Sur en las que se divulgan la metodología y/o las buenas prácticas del portafolio “Saber Hacer Colombia” | Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | Feb 1/2019 | Sep 30/2019 | $ 200.000.000 | Daniel Rodríguez |
| Dialogo | Atención personalizada de los servidores de la APC-Colombia a través de llamadas, reuniones, correos y otras modalidades | Aplicar el protocolo de atención al usuario en todos los canales de comunicación directa con los usuarios | Canales de comunicación en los que se aplica el protocolo | Toda la Entidad | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Claudia Parra |
| Realizar eventos que incluyan el componente de Rendición de Cuentas, los cuales deberán incluir acciones de diálogo | Realizar al menos 1 acción de dialogo en los eventos realizados | Porcentaje de preguntas respondidas en la audiencia pública de rendición de cuentas | Todos los procesos | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Realizar espacios de diálogo con otros actores del sector para fortalecer la gestión de la cooperación Sur-Sur y Triangular de Colombia (Eventos internacionales) | Discutir con otros actores sobre mecanismos de gestión de la cooperación internacional | Esquema de Publicación actualizado de acuerdo con observaciones de la ciudadanía | Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | Feb 1/2019 | Sep 30/2019 | $ - | Daniel Rodríguez |
| Responsabilidad | Generar y fortalecer redes de contactos entre los participantes de los eventos con rendición de cuentas para participar en el desarrollo de proyectos | Facilitar espacios en los eventos con rendición de cuentas realizados para generar redes de contactos entre los participantes. | Espacios habilitados durante los eventos realizados para facilitar el contacto entre los participantes. | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Desarrollar ejercicio de innovación abierta para la mejora de la gestión de la Agencia | Realizar ejercicio de innovación abierta con los usuarios de la Entidad | Ejercicio de innovación abierta realizado | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Sep 30/2019 |  | Fredy Alayón |
| Capacitar a servidores públicos en temas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Realizar la capacitación con el apoyo externo | Capacitación realizada | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas | Evaluar integralmente la audiencia pública, su propósito y sus resultados | Informe de evaluación elaborado | Evaluación, Control y mejora | May 1/2019 | May 30/2019 |  | Maria del Pilar Duarte |
| Evaluar los eventos con rendición de cuentas, respecto al componente de rendición de cuentas | Aplicar la evaluación a todos los eventos con rendición de cuentas desarrollados por la Agencia | Eventos con rendición de cuentas evaluados | Todos los procesos | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Evaluar la satisfacción de los participantes en los intercambios Col-Col realizados en 2019 | Evaluar la satisfacción y tomar las acciones de mejora que correspondan | Evaluación de satisfacción aplicada a los intercambios Col-Col realizados | Dirección de Coordinación Interinstitucional | Mar 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Rodrigo Bustamante |
| **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** | Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Actualizar la documentación relacionada con atención al ciudadano en la Entidad | Actualización de documentos y estructura procedimental | Documentos actualizados | Gestión Administrativa | Ene 1/2019 | Jun 30/2019 |  | Ángela Forero |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Brindar asesoría externa para el recibo en el país de donaciones en especie | Asesorías dadas a entidades interesadas en recibir donaciones en especie | Identificación de contenidos en el sitio web de interés para la población vulnerable | Dirección Administrativa y Financiera | Mar 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Sandra Bonilla |
| Producir infografías sobre las principales fuentes de Ayuda Oficial al Desarrollo, y la alineación de la cooperación internacional a las prioridades de desarrollo nacionales. | Divulgar de manera general los intereses de países que ofrecen Ayuda Oficial al Desarrollo y la alineación a las prioridades de país | Infografías de fuentes de Ayuda Oficial al Desarrollo | Dirección de Demanda de Cooperación Internacional | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Karen Mendoza |
| Identificar y compartir convocatorias de cooperación internacional a través de la página web de la Agencia | Fortalecer la divulgación de las convocatorias de cooperación que pueden beneficiar a los territorios y sectores del país que requieren de estos recursos | Convocatorias publicadas y difundidas | Dirección de Demanda | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Yessica Castañeda |
| Talento Humano | Entrega de incentivos por atención al usuario | Entrega de incentivos | Servidores que reciben el incentivo | Gestión del Talento Humano | Dic 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Silvia Gomez |
| Formación en el desarrollo de competencias blandas para los servidores públicos | Capacitar a los colaboradores en estrategias para el fortalecimiento de competencias relacionadas con el servicio | Servidores capacitados | Gestión del Talento Humano | Ene 1/2019 | Mar 31/2019 |  | Silvia Gomez |
| Capacitar a servidores públicos atención al ciudadano | Fortalecer competencias de atención al ciudadano en los servidores | Servidores capacitados | Gestión del Talento Humano | Ene 1/2019 | Ago 30/2019 |  | Silvia Gomez |
| Capacitar a servidores públicos en temas de Derechos Humanos | Capacitar a los colaboradores en Derechos Humanos y su relación con la gestión misional | Servidores capacitados | Gestión del Talento Humano | Ene 1/2019 | Ago 30/2019 |  | Silvia Gomez |
| Normativo y procedimental | Actualizar el proceso de atención al ciudadano en la Entidad | Actualización de documentos y estructura procedimental | Documentos actualizados | Gestión Administrativa | Ene 1/2019 | Jun 30/2019 |  | Ángela Forero |
| Relacionamiento con el ciudadano | Evaluar el servicio al ciudadano prestado por canales no presenciales | Realizar evaluaciones periodicas del servicio y generar acciones de mejora | Mecanismo de evaluación identificado e implementado | Gestión administrativa | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Claudia Parra |
| Capacitar a los servidores en conocimiento de los cooperantes | Fortalecer el conocimiento del sector por parte de los servidores de la Entidad | Servidores capacitados | Gestión del Talento Humano | Ene 1/2019 | Jun 30/2019 |  | Silvia Gomez |
| Capacitar a servidores públicos en nuevos escenarios y formas de la Cooperación Internacional que recibe Colombia | Fortalecer el conocimiento del sector por parte de los servidores de la Entidad | Servidores capacitados | Gestión del Talento Humano | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Silvia Gomez |
| Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a las respuestas de PQRSD | Realizar encuestas a los usuarios que presentan PQRSD | Encuestas tabuladas y resultados consolidados | Gestión administrativa | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Ángela Forero |
| Desarrollar ejercicio de innovación abierta para la mejora de la gestión de la Agencia, en el marco de la planeación 2020 | Realizar ejercicio de innovación abierta con los usuarios de la Entidad, en el marco de la planeación 2020 | Ejercicio de innovación abierta | Direccionamiento estratégico y planeación | Jul 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Implementar el plan de mejoramiento de la política de servicio al ciudadano | Mejorar el servicio al ciudadano prestado por todos los servidores y colaboradores de la Agencia | Plan de mejoramiento de servicio al ciudadano implementado | Todos los procesos | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Ángela Forero |
| **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** | Lineamientos de transparencia activa | Actualizar la página web según lo estipulado por la Secretaria de transparencia | Estructura de página web según lo estipulado por Secretaria de Transparencia | Página web estructurada según lineamientos de Secretaria de Transparencia | Gestión de Comunicaciones | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Daniel Silva |
| Lineamientos de transparencia pasiva | Responder oportunamente las solicitudes de PQRSD presentadas por la ciudadanía | El 95% de las PQRSD solicitadas se responden a tiempo | Porcentaje de PQRSD respondidas a tiempo | Gestión Administrativa | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Ángela Forero |
| Informar a la ciudadanía sobre el manejo dado a las PQRSD en los términos estipulados por la ley 1712 de 2014 | Los informes de PQRSD contienen los elementos establecidos por la Ley 1712 de 2014 | Informes de análisis de las PQRSD recibidas por la Entidad | Gestión Administrativa | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Ángela Forero |
| Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | Implementar Programa de Gestión Documental | Implementar medidas que faciliten la consulta y divulgación de la información producida por la Entidad | Porcentaje de implementación del Programa de Gestión Documental | Gestión Administrativa | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Israel Paez |
| Diseñar instrumentos que mejoren la gestión documental y archivística de la entidad (Incluye la gestión de inventarios) | Implementar instrumentos que mejoren la gestión de la documentación en favor de los usuarios de la Entidad | Numero de instrumentos de mejora de la gestión documental y archivistica implementados | Gestión Administrativa | Feb 1/2019 | Abr 30/2019 |  | Israel Paez |
| Criterio diferencial de accesibilidad | Elaboración de piezas de comunicación periódicas con énfasis en el enfoque inclusivo | Tener contenidos dentro del sitio web, donde se pueda encontrar la información de interés para los diferentes públicos objetivos | Identificación de contenidos en el sitio web de interés para la población vulnerable | Gestión de Comunicaciones | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Winy Anaya |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Seguimiento al acceso de contenidos en página web. | Hacer seguimiento mensual al acceso de contenidos en la página web de la Agencia | Reporte de acceso a contenidos en página web | Gestión de Comunicaciones | Ene 2/2019 | Dic 31/2019 |  | Daniel Silva |
| **Iniciativas Adicionales** | Participación ciudadana | Identificar los actores e instancias que se deben considerar cuando se generen espacios de participación para cumplir con los requisitos de la Ley de Participación Ciudadana. | Listado de actores e instancias de participación a convocar a espacios de participación en la gestión institucional | Documento consolidado | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 1/2019 | May 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Identificar las actividades en las cuales las procesos tienen programado o deben involucrar a los grupos de valor para el cumplimiento de las metas. | Listado de instancias de participación con alcance de la participación en la gestión institucional (decisoria o de incidencia) | Documento consolidado | Todos los procesos | Ene 1/2019 | Mar 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Definir documentación de la Agencia para apoyar la realización de las actividades de participación ciudadana | Documentos para preparar, desarrollar y evaluar las actividades de rendición de cuentas | Documentación de Participación Ciudadana elaborada | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 1/2019 | Jun 30/2019 |  | Fredy Alayón |
| (Diagnóstico) Consultar a autoridades locales y otros actores claves territoriales frente a prioridades de cooperación internacional como insumo para la formulación de la ENCI | Insumos desde el territorio para orientar la ENCI | Sesiones de consulta con autoridades locales otros actores territoriales | Dirección de Coordinación Interinstitucional | Ene 1/2019 | Mar 31/2019 | $ 17.000.000 | Maria Alejandra Mateus |
| (Formulación) Socializar documento preliminar de la ENCI 2019-2022 con Cooperantes para recibir retroalimentación | Ajustes al documento acorde con los resultados del evento | ENCI 2019-2022 que incluye los aportes de los actores | Dirección de Coordinación Interinstitucional | Mar 31/2019 | Jun 30/2019 |  | Maria Alejandra Mateus |
| (Formulación) Formular y hacer seguimiento a la planeación institucional utilizando mecanismos de participación ciudadana. | Implementar mecanismos de participación ciudadana en los instrumentos de planeación que se lleven a cabo | Numero de ejercicios de participación realizados con respecto a la planeación | Direccionamiento estratégico y planeación | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la atención del trámite en línea de Registro de recursos de ESAL | Análisis de resultados y propuestas de mejora | Nivel de satisfacción de Usuario | Gestión de Tecnologías de la Información | Mar 1/2019 | Ago 31/2019 |  | Katerine Piñeros |
| (Evaluación) Realizar la evaluación y análisis de la satisfacción del usuarios de los servicios misionales seleccionados | Establecer medidas para mejorar los servicios misionales prestados por la Entidad. | Nivel de satisfacción de Usuario | Todos los procesos | Ene 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Fredy Alayón |
| Modelo de Agregación de Valor | Implementar el modelo de agregación de valor a los proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular que se formulen durante la vigencia | Los proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular en los que participa APC-Colombia generan valor para los países involucrados (Incluido Colombia) y los ciudadanos beneficiarios | El 40% de los proyectos de Cooperación Sur-Sur o triangular cuenta con la metodología de agregación de valor. | Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | Feb 1/2019 | Dic 31/2019 |  | Gloria Pinzón |

**ANEXO 1**.

Componentes Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano

| Política, estrategia o iniciativa | Definición | Entidad líder de política | lineamientos |
| --- | --- | --- | --- |
| Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. | Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de  Transparencia. | www.secretariatransparencia.gov.co |
| Racionalización de Trámites | Facilita el acceso a los servicios, y permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. | Función Pública | www.funcionpublica.gov.co, opción “Gestión institucional– Política anti trámites y www.suit.gov.co |
| Rendición de Cuentas | Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. | Función Pública. | www.funcionpublica.gov.co |
| Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano | Garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública. | DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano | www.dnp.gov.co |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública que no tiene reserva. | Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia | www.secretariatransparencia.gov.co |
| Iniciativas Adicionales | Iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. | APC-Colombia | APC-Colombia |

1. Artículo 3, Ley 489 de 1998 [↑](#footnote-ref-1)