**PLAN ANTICORRUPCIÓN**

**Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2018**

**APC-COLOMBIA**

**AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

**Versión 1**

**31 de enero de 2018**

Contenido

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc447174740)

[2. CONTEXTO DE PRINCIPIOS Y VALORES 4](#_Toc447174741)

[2.1 Principios 4](#_Toc447174742)

[2. 2 Valores 5](#_Toc447174743)

[3. CONTEXTO ESTRATÉGICO 7](#_Toc447174744)

[3.1 Panorama de posibles hechos de corrupción 7](#_Toc447174745)

[3.2 Diagnóstico de trámites y servicios de la entidad 7](#_Toc447174746)

[3.3 Necesidades de racionalización y simplificación de trámites 8](#_Toc447174747)

[3.4 Necesidades de información (rendición de cuentas) 9](#_Toc447174748)

[3.5 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano 10](#_Toc447174749)

[3.6 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia 11](#_Toc447174750)

[3.7 Consulta ciudadana 12](#_Toc447174751)

[3.8. Contexto estratégico 12](#_Toc447174752)

[4. REFERENCIAS NORMATIVAS 14](#_Toc447174753)

[5. PLAN 2017 16](#_Toc447174754)

# 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”.

Este objetivo se desarrolla en el marco de las normas que regulan su gestión entre las cuales se cuentan aquellas relacionadas con la atención ciudadana y la lucha contra la corrupción, que se enuncian más adelante en el capítulo 2.

La Presidencia de la República, mediante la versión 2 del documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano” emitido en 2015, 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 2018 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, con el animo de robustecerlo y orientar las acciones para adoptar mejor la Estrategia Anticorrupción del Gobierno Nacional.

# 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.**

Para el 2018 APC-Colombia habrá incrementado el BENEFICIO que obtiene la sociedad colombiana e internacional como resultado de la implementación de la Hoja de Ruta de la cooperación internacional (CI) de Colombia, de acuerdo con las prioridades del país.

1. $55.000 Millones COP movilizados del sector privado, a través de proyectos prioritarios para el Gobierno Nacional, con enfoque en zonas de posconflicto y alineados a la Hoja de Ruta.
2. Movilizar USD 2.640mm de cooperación internacional para el posconflicto.
3. Colombia se posiciona en el mundo diversificando su oferta de CI y compartiendo sus mejores prácticas con 85 países.
4. El 90% de la CI registrada por APC-Colombia esta alineada a las prioridades de la Hoja de Ruta.

## 2.1 Principios

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

1. 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”.
2. De Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios[[2]](#footnote-2), como son: enfoque hacia el cliente, liderazgo, participación, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos datos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios, coordinación, cooperación y articulación y transparencia.
3. Institucionales, los cuales la Agencia establece enmarcados en la gestión institucional:

* ***El servicio público orientado hacia interés general*.** Promovemos una gestión pública con resultados muy positivos para los ciudadanos y nuestros grupos de interés, con un enfoque de equidad, orientando la obtención de beneficios públicos antes que los beneficios personales. Actuamos en el marco de los principios constitucionales, teniendo una profunda convicción del servicio por lo público y una firme disposición a desarrollar acciones que permitan seguir fortaleciendo la legitimidad del Estado.
* ***Hacia un desarrollo socialmente incluyente y ambientalmente sostenible*.** Nos aseguramos que la equidad social y la sostenibilidad ambiental sean ejes esenciales en toda iniciativa de desarrollo y de cooperación internacional que gestionamos y coordinamos, teniéndose en cuenta el enfoque diferencial.
* ***Gestión orientada a resultados*.** La cooperación internacional que promovemos y gestionamos vincula la planeación y la administración de los recursos a los resultados deseados para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población beneficiada.
* ***Acciones orientadas a partir del enfoque de sensibilidad*.** Todos nuestros procesos de cooperación internacional están alineados a aportar al desarrollo de nuestro país y de otros países, sin generar ningún daño social, cultural o ambiental.
* ***Efectiva administración de los bienes públicos*.** Como administradores de recursos públicos nacionales e internacionales, rendimos cuentas a toda la ciudadanía y a nuestros grupos de interés, sobre su utilización y los resultados de la gestión institucional. Ejercemos nuestras funciones dejando constancia verificable de nuestras acciones y garantizando el acceso de la ciudadanía a la información en un entorno de igualdad y equidad.
* ***Fortalecimiento y consolidación de la diversificación de la Cooperación de Colombia.*** Gestionamos, orientamos y coordinamos técnicamente la Cooperación Internacional y apoyamos en la canalización y ejecución de recursos, programas y proyectos alineados a los objetivos de política exterior y Plan Nacional de Desarrollo.

## 2. 2 Valores

El Director, su Equipo Directivo y demás servidores públicos de la Agencia, fundamentan la gestión institucional sobre los siguientes **valores**:

* ***Compromiso:*** Como servidores públicos tenemos la firme disposición de asumir como propios los objetivos estratégicos de APC-Colombia. Desarrollamos al máximo nuestro conocimiento, capacidades y habilidades para el logro de los objetivos que se nos han confiado. Cuando nos comprometemos con el servicio público, es porque conocemos y aceptamos las condiciones y las obligaciones que éste conlleva, actuando más allá del deber que se nos ha establecido.
* ***Honestidad:*** Elegimos actuar siempre con base en la verdad, siendo nuestros pensamientos y acciones como servidores públicos reconocidas por su integridad y coherencia.
* ***Respeto:*** Reconocemos el valor que cada uno de nosotros tiene como individuo, ciudadano y servidores públicos, al igual que valoramos en igualdad de condiciones las necesidades e intereses que tienen los ciudadanos que demandan nuestros servicios.
* ***Responsabilidad:*** Tenemos presente la importancia del desarrollo oportuno de acciones que permitan el cumplimiento de la misión institucional, aceptando consciente y libremente las consecuencias de nuestros actos.
* ***Solidaridad:*** Practicamos de manera activa el reconocimiento por la diferencia, valorando la diversidad, la colaboración conjunta y el trabajo en equipo para el logro efectivo de la misión y los objetivos institucionales.

# 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>).

Para formularlos, APC-Colombia actualizo los lineamientos de la gestión del riesgo en 2018, para orientar la Administración del Riesgo de acuerdo a los estándares establecidos.[[3]](#footnote-3)

En el mapa de riesgos institucionales de la vigencia 2018 se actualizaron los riesgos identificados en 2017 y se ajustó su valoración de acuerdo con los resultados del plan de manejo desarrollado para cada uno de ellos durante la vigencia 2017, lo cual se puede ver en la página web: <https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/mapa_de_riesgos_de_corrupcion_2018.xlsx>

Tabla 1. Riesgos de corrupción 2018

|  |  |
| --- | --- |
| **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 Cooperación Internacional | 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. |
| Perdida, 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 la cuentas bancarias a la entidad. |
| Implementación y seguimiento | Uso indebido de los recursos del FOCAI |
| Gestión de Talento Humano | Posesionar personal que no cumple requisitos. |
| Direccionamiento estratégico y planeación. | Destinación indebida de los recursos de contrapartidas |
| Generar y divulgar información errada para los usuarios internos o externos |
| Incumplimiento de las políticas y directrices generadas por la alta dirección |

Adicional a este ejercicio, durante el 2017 se complementó y actualizó la documentación que guía el sistema de gestión de calidad de la organización: en total fueron intervenidos 306 documentos, de los 12 procesos de la Agencia, los cuales fueron ajustados de acuerdo con las necesidades de los usuarios internos y externos y según las prioridades establecidas en las orientaciones estratégicas de la Hoja de Ruta DE LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL 2015-2018 y se diseñó y publicó el nuevo mapa de procesos basado en la gestión por procesos.

## 3.2 Diagnóstico de trámites y servicios de la entidad

El procedimiento que se mantiene registrado en el SUIT “Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional[[4]](#footnote-4), se ha gestionado a través de la plataforma.

La evaluación de éste procedimiento en cuanto a la priorización para su gestión[[5]](#footnote-5) en 2017 generó los siguientes resultados:

Tabla 2. Criterios de priorización para intervención

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN PARA INTERVENCIÓN | | | | | | | | |
|  | FACTORES INTERNOS | | | FACTORES EXTERNOS | | | | total |
| Variable | complejidad | costo | tiempo | pago | PQRS | auditorias | Consulta ciudadana |
| Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional | 3 | 3 | 3 | 0 | 2 | 5 | 3 | 19 |
| Registro de recursos de cooperación no reembolsables |  |  |  |  |  |  |  |  |

Debido a esta valoración, en la plataforma SUIT, se realizó su racionalización bajo la modalidad de estandarización, lo que consistió en formular el procedimiento respectivo, el cual se cargó en el Sistema de Gestión integrado de APC-Colombia el 30 de noviembre de 2016.

Por otro lado, en cuanto al trámite denominado: “Registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable”, el DAFP aprobó dicho trámite incorporándolo al SUIT, a la fecha aún no se han definido los pasos concretos del trámite a nivel interno por lo tanto aún no se inicia su intervención y el tratamiento, actividad que se programa cerrar para la vigencia 2018.

## 3.3 Necesidades de racionalización y simplificación de trámites

La nueva reforma tributaria, que entro a regir desde el 01 de febrero de 2017, incluyo en su articulado la necesidad de registrar los recursos que ingresan al país provenientes de Entidades sin ánimo de lucro y otras entidades a las cuales les es aplicable esta ley. De este modo, se estableció el rol de APC-Colombia en el registro, de manera que se creó un nuevo trámite o servicio.

Por otro lado, la entidad aprobó y desarrollo un formulario digital para el registro de los recursos de cooperación internacional no reembolsables que reciban o ejecuten personas extranjeras de derecho público o privado, gobiernos extranjeros o organismos de derecho internacional, organismo de cooperación, asistencia o ayuda internacional de conformidad con lo establecido por la reforma tributaria y en el marco de la Resolución N°358.

El formulario se publicó y se puso a disposición de la ciudadanía desde el 2 de octubre de 2017, con un plazo inicial para el diligenciamiento al 7 de diciembre de 2017, tiempo en el cual se recibieron 573 registros.

En la actualidad el formulario sigue activo en la página Web; con corte al 23 de Enero de 2018 se han contestado vía ORFEO 18 PQRSD y 3 solicitudes vía telefónica, para completar un total de 623 registros.

A la fecha, se inició un proceso de mejora y actualización del formulario con el proveedor de soporte del sitio web para ajustar el formulario a los requerimientos que permitieran el registro efectivo de la información.

Lo anterior como una medida transitoria, ya que se planea que el registro de dicha información se realice a través del sistema de información de la cooperación de la Agencia - CICLOPE. Se planea que el procedimiento de registro sea coordinado por el proceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación

En 2017 DAFP, aprueba la realización de trámite y lo incorpora al SUIT, para 2018 se espera adelantar las acciones que permitan dar cumplimiento a la totalidad del trámite.

Por otro lado, durante la vigencia 2016, se elaboró el proyecto de Decreto para que la Agencia se convierta en el emisor único del Certificado de Utilidad Común, que requieren los cooperantes internacionales para registrar los recursos entregados como donación. Dicho proyecto de Decreto no ha sido aprobado a la fecha y ha sido archivado por el Congreso en varias oportunidades, motivo por el cual no es una prioridad de gestión para la Agencia.

## 3.4 Necesidades de información (rendición de cuentas)

APC-Colombia 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 con lo expresado por los usuarios a través de las PQRSD presentadas durante la vigencia 2017, las principales solicitudes de información estuvieron relacionadas con la forma de obtener recursos de cooperación internacional para sus proyectos, las convocatorias a cursos cortos y, en este año, hubo un tema nuevo referente a la obligación de registrar los recursos de cooperación internacional por parte de las entidades sin ánimo de lucro que los reciban o ejecuten.

Por otro lado, en el marco de los eventos con rendición de cuentas realizados, se recolectó información para la retroalimentación de los procesos adelantados a través de la aplicación de encuestas, las cuales sirvieron como insumo para el fortalecimiento de la gestión asociada al mejoramiento de la calidad de los productos. De manera general, se señalaron las siguientes conclusiones y recomendaciones para la gestión:

1. La alta dirección debe hacer presencia y ser partícipe de los espacios de socialización y eventos de rendición de cuentas de la entidad.
2. Los eventos de rendición de cuentas deberían ser promocionados por medios masivos de comunicación.
3. Se debe promover la realización de espacios para la discusión académica de los temas inherentes a la cooperación internacional.

**3.4.1 Ejercicio de rendición de cuentas 2017**

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 cuatro eventos, en los cuales se interactuó con la ciudadanía, entidades nacionales, cooperantes entre otros.

Para 2018, se planea realizar espacios de participación y rendición de cuentas en el marco del cierre de gobierno, con el objetivo de visibilizar la gestión desarrollada por APC-Colombia a lo largo del cuatrienio, dentro de las actividades que se programan están las siguientes:

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 Cuatrenio |
| 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. |

**3.4.1.1 Audiencia pública de rendición de cuentas**

La audiencia pública de rendición de cuentas se realizó el día 31 de mayo de 2017. 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 2016. 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 la página web de APC-Colombia, se dispuso un link de acceso a la información que contaba con accesos web desde el registro a la audiencia hasta la evaluación de la misma. URL: <https://www.apccolombia.gov.co/seccion/rendicion-de-cuentas>. Así mismo, se diseñaron y publicaron Banners promocionales Home sitio web.

Durante la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de 2016, se llevó a cabo un ejercicio de innovación abierta el cual estuvo a cargo de la actual Directora de Coordinación Interinstitucional, Beatriz Mejía. Para este ejercicio, la Directora junto con su equipo de trabajo se encargó de diseñar una pregunta abierta a la ciudadanía y los usuarios participantes en la audiencia para recoger los aportes de todos en la definición e implementación de la Estrategia de gestión de cooperación internacional del sector privado, asunto que se incluyó como una de las prioridades de la Agencia para este año y el próximo. En la presentación de la audiencia pública, Beatriz expuso la situación actual del sector privado en la cooperación internacional del país y explicó porque es necesario contar con ideas de la ciudadanía sobre esta temática.

**3.4.3 Evento Col-Col**

El evento se realizó con la finalidad de socializar los resultados y experiencias exitosas obtenidos en el desarrollo de los Col-Col, conto con la participación de los cooperantes, beneficiarios y entidades socias. El evento tuvo lugar el 8 de Mayo de 2017 en la Cámara de Comercio de Bogotá – Sede Chapinero. Para la evaluación del evento se tuvo en cuenta los resultados arrojados partir de la evaluación de la encuesta del evento. Se recolectaron las recomendaciones y opiniones para tener en cuenta en el fortalecimiento de la estrategia Col-Col y de las actividades de rendición de cuentas.

**3.4.4 Taller entidades nacionales**

El evento se realizó el 23 de mayo de 2017, con la finalidad de socializar la oferta de servicios para el apoyo en la gestión de cooperación, en orientación jurídica para la formulación de proyectos de cooperación, informar a las entidades nacionales sobre la gestión de la cooperación y de los canales disponibles para al acceso a ella, todo ello con la finalidad de coordinar esfuerzos que permitan el aprovechamiento de las oportunidades de cooperación que se presentan. Se habilitaron espacios para la resolución de inquietudes del público asistente con lo cual se aclaró el alcance

* + 1. **Evento CSS**

El evento se realizó el día 12 de septiembre de 2017, para socializar los proyectos o experiencias exitosas que se realizaron en el marco de la cooperación Sur-Sur, además de fortalecer las capacidades en intercambio de conocimiento de los técnicos de cooperación internacional de entidades públicas y organizaciones socias de APC-Colombia. El evento fue liderado por la Dirección de Oferta, asistieron las Oficinas de Cooperación Internacional de Entidades Públicas, Socios Estratégicos de CSS de APC-Colombia y beneificarios de las actividades realizadas durante 2016 y 2017, que presentaron los resultados alcanzados después de recibida la formación y/o compartir el conocimiento o los recursos para el desarrollo de las capacidades.

* 1. **Evaluación encuestas de satisfacción**

APC Colombia evaluó permanentemente la satisfacción de los siguientes productos y servicios,:

**Tabla 4. Productos y servicios evaluados por los procesos**

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso | Producto y o servicio evaluado |
| Identificación y priorización | 1. Información y orientación sobre prioridades, nuevas oportunidades y gestión de la Cooperación Internacional 2. Coordinación y articulación de actores de cooperación internacional |
| Preparación y formulación | 1. Programas y proyectos de cooperación formulados |
| Implementación y seguimiento | 1. Información y orientación sobre asuntos relacionados con la Cooperación Internacional, a solicitud de los interesados. 2. Experiencias de desarrollo documentadas para promover su intercambio con otros países. 3. Interlocución y negociación de agendas de cooperación con agencias de cooperación y entidades nacionales de otros países. 4. Alianzas estratégicas con socios técnicos para promover el intercambio de conocimientos y experiencias. 5. Seguimiento a la implementación de las estrategias, programas y proyectos de cooperación internacional. |
| Direccionamiento estratégico y planeación | 1. Información de la cooperación internacional – Cíclope 2. Información de gestión (Herramienta de gestión - Brújula) |
| Gestión financiera | 1. Elaboración de CDP Y RP |
| Gestión de comunicaciones | 1. Registro formulario ESAL |
| Gestión jurídica | 1. Conceptos jurídicos internos y externos. 2. Normograma actualizado conforme a los insumos de los procesos. |
| Gestión contractual | 1. Contrato o convenio 2. Informes de supervisión 3. Liquidación |
| Gestión administrativa | 1. Satisfacción del usuario con referencia a Gestión documental y Correspondencia. |
| Gestión de Talento Humano | 1. Gestión de Nomina |
| 1. Inducción y/o reinducción |
| Evaluación control y mejoramiento | 1. ND |

A partir de la evaluación realizada por las áreas se identifica de manera general las siguientes acciones a trabajar:

1. Mejorar la oportunidad, calidad y el acceso a la información.
2. Simplificar procesos que faciliten el acceso a los productos y servicios.
3. Mejorar tiempo de respuesta a las solicitudes.

Así mismo, se continuo el proceso de medición de la percepción del servicio prestado presencialmente en las instalaciones de la Agencia, a lo cual el 84% de los visitantes calificaron como excelente el servicio. En este a parte se profundiza más adelante.

## 3.5 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

APC-Colombia, con el propósito de facilitar a los Grupos de Interés la información de la Entidad sobre los mecanismos y escenarios de participación promovidos, como herramienta de conocimiento y de opinión, tiene publicada en su Web la Estrategia de Atención al Ciudadano que se actualizo en 2017, contiene los protocolos de atención al ciudadano por canal presencial, telefónico y virtual, los derechos y deberes de la ciudadanía y la descripción de los procedimientos de atención de PQRSD. Este documento se encuentra disponible en el siguiente link: <https://www.apccolombia.gov.co/seccion/participacion-ciudadana>.

Vale aclarar que en materia de peticiones quejas y reclamos, el Decreto 4152 de 2011, en el artículo 16, establece que la Dirección Administrativa y Financiera coordina el servicio de atención al ciudadano y de quejas y reclamos que se presenten sobre el desempeño de las dependencias o servidores públicos.

Para mejorar el tratamiento de las solicitudes de los grupos de Interés, desde 2015 mediante Resolución 556, la Agencia fijó un nuevo reglamento para el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos y recursos, así mismo actualizó el procedimiento y formatos respectivos en el marco del Sistema de Gestión Integral.

Las peticiones, quejas y reclamos están vinculadas al sistema de gestión documental ORFEO como una herramienta fundamental para el control de la respuesta oportuna a las mismas y para hacer seguimiento a la gestión de estas.

Durante la vigencia 2017, se recibieron un total de 547 peticiones, con un promedio de tiempo de respuesta igual a nueve (9) días, en comparación con la vigencia 2016, se mantiene el promedio de respuestas mensuales y totales.

**Tabla 5. Cantidad de solicitudes y promedio de respuesta 2016-2017**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONSOLIDADO GENERAL 2017** | | **CONSOLIDADO GENERAL 2016** | |
| Cantidad de solicitudes recibidas: | 547 |  | 560 |
| **Tiempo promedio de respuesta:** | **9** |  | **4.4** |

A pesar de mantenerse el promedio de la cantidad de PQRSD recibidas en la vigencia 2016, el tiempo de respuesta para el año 2017 aumento en el doble, lo que obedece a un aumento en el tipo de consultas, y a la forma en que se contabilizó en este último año el tiempo de respuesta, toda vez que el sistema de información de la Entidad actualmente contabiliza el promedio en el tiempo de respuesta, desde la fecha de radicación de la petición hasta el momento en que se genera el archivo definitivo de la misma, mientras que durante el año 2016 se contaba desde el envío real directo por parte del funcionario responsable de la respuesta.

No obstante, lo anterior, mantiene a la Entidad un promedio en los tiempos de respuesta, que demuestra la importancia dada a la atención de las solicitudes que realizan los ciudadanos.

En el análisis de las peticiones recibidas mes a mes, encontramos que existe un promedio de 46 peticiones mensuales.

Cabe resaltar que desde la vigencia 2015 el número de peticiones recibidas ha venido aumentando y, analizando el contenido de las mismas, encontramos que este aumento se debe al papel relevante de APC-Colombia en la consolidación de los recursos para la paz y a la importancia que viene ganando la Agencia, como coordinador de la cooperación internacional.

En cuanto a la naturaleza de la petición el 66% se concentró en las peticiones de tipo general, seguidas por las sugerencias como se refleja en el grafico siguiente.

La Agencia, igual que en el año 2016 recibe mayor número de peticiones del tipo de petición general, y los temas predominantes fueron relacionados con la forma de lograr recursos de cooperación internacional para sus proyectos, las convocatorias a cursos cortos, y en este año hubo un tema nuevo referente a la obligación de registrar los recursos de cooperación internacional por parte de las entidades sin ánimo de lucro que los reciban o ejecuten.

Dentro de los temas, también se resaltan las solitudes de información realizadas por estudiantes de pregrado y posgrado, con fines académicos, de lo cual ha sido de gran ayuda el sistema de información CICLOPE.

Se resalta que las denuncias se refirieron en realidad a asuntos que fueron traslados por competencia, esto es, no eran asunto que recayeran en funcionarios de APC-Colombia. Y en todo el año sólo se recibieron 4 quejas, de las cuales una fue traslada, las otras si eran dirigidas a las funciones desplegadas por APC-Colombia, pero ninguna marcaba asuntos de gravedad, sino que requirió una aclaración al ciudadano, sin existir precedente para adelantar otro tipo de acciones.

La consulta también tuvo un aumento significativo de 48 frente a 8 del año 2016. Se aclara que su clasificación no en todas requiriendo el despliegue de concepto jurídico sino de temas técnicos.

A modo de resumen, se puede concluir que la estrategia de atención al ciudadano ha permitido mejorar la atención por todos los canales y se han atendido los canales de acuerdo con los protocolos establecidos. Los cuales se han convertido, junto con el procedimiento para atención de PQRSD, en guías de atención para las solicitudes de la ciudadanía.

Respecto a la encuesta de percepción realizada a los visitantes de la agencia que reciben atención presencial, para el periodo 2017 se aplicaron 95 de las 100 encuestas esperadas, se destaca que el 84% de las personas calificaron la atención con excelente, el 15% con sobresaliente y el 1% con regular.

En este sentido se han tomado acciones por parte de los colaboradores de la recepción para dar alertas a quien está encargado de la atención para que preste el servicio en los tiempos y espacios establecidos.

Cabe aclarar que actualmente la Agencia tiene activos los siguientes canales de atención:

Tabla 6. Canales de atención

| **Canal** | **Atención** |
| --- | --- |
| Presencial | Oficina Principal  Cra 10 N°97A-13, Piso 6, Torre A Bogotá – Colombia  Horario: 8:00 a.m. a 5:30 p.m. |
| PBX | 601 24 24  Horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |
| FAX | 601 2424 Ext: 333 |
| Redes sociales | Twitter: @APCColombia  Facebook: facebook.com/APCColombiaYoutube: youtube.com/APCColombia |
| Página Web | Buzón PQR  pqr@apccolombia.gov.co |
| Correo electrónico institucional | [coopercionapc@apccolombia.gov.co](mailto:coopercionapc@apccolombia.gov.co); [comunicacionesapc@apccolombia.gov.co](mailto:comunicacionesapc@apccolombia.gov.co) |
| Correspondencia | Recepción, radicación y digitalización de Correspondencia  Horario: 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua  Correo electrónico [correspondencia@apccolombia.gov.co](mailto:correspondencia@apccolombia.gov.co) |

Los canales virtuales (e-mail, formulario web) siguen en aumento, las redes sociales si bien sólo registra un 1%, se aclara que muchos de los requerimientos por lo general se atienden por la misma red, sin necesidad de escalar el registro que alargue su atención. El formulario web para la formulación de peticiones se ha ajustado para mejorar su efectividad, sin embargo, sigue con un bajo porcentaje de recepción de solicitudes, ya que se observa que el ciudadano considera que es más práctico dirigir su petición directamente a la bandeja de correo de PQRS.

## 3.6 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia

APC-Colombia, evalúa el cumplimiento en la implementación de la Ley 1712 de 2014 (de Transparencia), a través de una herramienta dispuesta por el Departamento Administrativo de la Presidencia – DAPRE. En dicha herramienta, la entidad ha reportado un cumplimiento del 100%.

De otra parte, en el índice de transparencia de las entidades públicas, que opera a iniciativa de Transparencia por Colombia, APC-Colombia arrojó los siguientes resultados para las vigencias 2013, 2014, 2015 y 2016[[6]](#footnote-6).

Tabla 7. Índice de transparencia

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2013** | | **2014** | | **2015** | | **2016** | |
| Factor | Real | Ponderado | Real | Ponderado | Real | Ponderado | Real | Ponderado |
| Visibilidad | 67,83069 | 20,34921 | 67,80 | 20,30 | 69,8 | 20,9 | 76.4 | 22.9 |
| Institucionalidad | 48,96922 | 19,58769 | 49,00 | 19,60 | 57,1 | 22,8 | 61.0 | 24.4 |
| Control y Sanción | 71,13467 | 21,3404 | 71,10 | 21,30 | 78,6 | 23,6 | 72.4 | 21.7 |
| **Total** | **187,93458** | **61,27729** | **187,90** | **61,30** | **205,5** | **67,3** | **209.8** | **68.2** |

Fuente: <http://indicedetransparencia.org.co/ITN/EntidadesNacionales>

Lo cual demuestra que la gestión institucional de la entidad sigue mejorando en diversos aspectos que redundan en el aumento de los puntajes reales y ponderados de los tres factores de medición.

En particular, el cambio presentado en el indicador de visibilidad a lo largo de la medición, obedece al incremento en los canales y espacios de divulgación de información pública.

Se observa una disminución en la característica de control y sanción del periodo 2015-2016.

En torno a la medición se estableció que se debía de trabajar en los siguientes puntos:

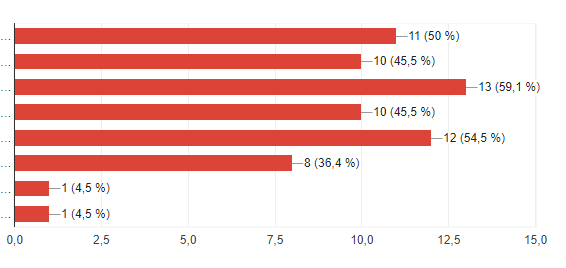
1. Existencia de un canal de denuncia de corrupción e índice de información clasificada y reservada.
2. Incluir en el PAAC reportes de veedurías ciudadanas.
3. Incluir la definición en las que se declara conflicto de interés dentro del PAAC
4. Incluir encuestas en las cuales se aborden la satisfacción a las respuestas de PQRS.
5. Brindar tratamiento específico a temas de anticorrupción, ejemplo: protección a los datos del demandante
6. Promoción a la ciudadanía para acceder a los servicios de APC
7. Promoción e incentivos a la participación ciudadana a temas abiertos (políticas, proyectos, presupuestos, entre otros), además transparencia y corrupción.

## 3.7 Consulta ciudadana

Entre el 28 de diciembre 2017 al 23 de enero de 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. Esta encuesta fue respondida por un total de 26 ciudadanos-usuarios.

En general, a partir de la información recolectada, el 59,1% de la ciudadanía manifestó que se debe enfatizar en las acciones que promuevan la transparencia y la facilidad de acceso a la información, el 54,5% manifiesta que se deben fortalecer los espacios de participación de la ciudadanía en la planeación, el 50% establece que se deben definir acciones para la prevención de situaciones de corrupción y por último el 45,5% define que se deben establecer medidas para asegurar la eficiencia en los trámites y servicios desarrollados por APC.

**Tabla 8. Aspectos evaluados por la ciudadanía a incorporar en Plan Anticorrupción 2018**



f)

h)

g)

e)

d)

c)

b)

a)

1. **Prevención de situaciones de corrupción**
2. **Divulgación de resultados a usuarios y partes interesadas.**
3. **Transparencia y facilidad de acceso a la información**
4. **Eficiencia en los trámites y servicios desarrollados por APC**
5. **Espacios de participación de la ciudadanía en la planeación**
6. **Canales de acceso a la información y de atención al ciudadano.**
7. **Divulgación de la información sin restricciones**
8. **Verificar información sobre denuncias de actos de corrupción con recursos de cooperación**

## 3.8. Metas estratégicas

El plan estratégico sectorial tiene incluido entre sus planes 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 2018 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. Aspectos evaluados por la ciudadanía a incorporar en Plan Anticorrupción 2018**

| **INDICADOR** | **METAS** |
| --- | --- |
| **2018** |
| Planes Anticorrupción elaborados y socializados | 5 |
| Cumplimiento de los requisitos del contenido del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana - PAAPC | 100% |
| Implementación del Plan | 98,4% |
| 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% |
| Nivel de satisfacción al cliente frente a tramites u OPAS que preste la entidad. | 80% |
| Ejercicio de innovavión implementado | 5 |
| Entidades con manual de ética actualizado acorde con el código de integridad | 5 |
| Calificación de FURAG-Formulario único de reporte de avances en la gestión | 80% |

## 3.9. Contexto estratégico

En el ejercicio de actualización de los mapas de riesgo por proceso, consolidado el 10 de noviembre de 2016, se estructuró la identificación de un contexto estratégico por proceso – adicional al contexto estratégico institucional desarrollo en la formulación de la Hoja de Ruta 2015-2018. De este modo el contexto estratégico de la entidad se consolido de una manera más detallada por proceso, como se muestra en la siguiente tabla:

| **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. Dinamismo e innovación en la búsqueda de nuevas estrategias para la gestión de la Cooperación Internacional (Diversificación de agendas y estrategias). 6. Cumplimiento de las mega metas definidas en la Hoja de ruta de la cooperación. 7. Talento humano con capacidad técnica y experticia en el manejo de los temas propios de cada cargo, con capacidad resolutiva. 8. Implementación de sistemas de información para la toma de decisiones. 9. Asesoramiento jurídico permanente a todas las áreas por parte del proceso de Gestión Jurídica. 10. Monitoreo permanente del Sistema de gestión de la Calidad para el mejoramiento continuo de los procesos. 11. Compromiso de la Alta Dirección con el cumplimiento de los objetivos estratégicos, sectoriales y de Gobierno. | 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. Aumento de la confianza de los cooperantes a través de estrategia de rendición de cuentas. 5. 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. 6. El sector está llamado a jalonar las apuestas en materia de construcción de paz y desarrollo rural sostenible. 7. Fomento de estrategia de fidelización de las fuentes de cooperación internacional interesadas en temas de construcción de paz, fortalecimiento del desarrollo rural y de la sostenibilidad ambiental. 8. Implementación de la estrategia para el fortalecimiento de la gestión del conocimiento al interior de la Agencia. 9. Fortalecimiento de las características del personal de APC-Colombia a partir de la implementación de las rutas de la felicidad (MIPG). | 1. Desarticulación interna entre los procesos. 2. Falta de autocontrol de los procesos con relación al Sistema de gestión de la Calidad. (Cultura de la Calidad). 3. Falta de unificación en los criterios técnicos en el marco conceptual de la cooperación internacional dentro de los procesos. 4. Deficiencias en la articulación y coordinación interinstitucional. 5. Retrasos en algunos procesos en los que deben intervenir varias direcciones. 6. Documentación y procedimientos que no corresponden con el que hacer de la entidad. 7. 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, de tal manera que la información se articule con un propósito definido. 8. Baja gestión del conocimiento. 9. Ausencia de la cultura de la ejecución temprana y planificada del presupuesto de la entidad. 10. 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. 11. Deficiencias en la unificación, actualización y centralización de los sistemas de gestión de la agencia. 12. Deficiencias en la apropiación del Modelo de Planeación estratégica que permita el cumplimiento de los objetivos misionales, sectoriales y de gobierno. 13. Alta Rotación personal 14. Insuficiencia de personal. 15. 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. Periodo electoral y cambio de gobierno. 6. Poco conocimiento o comprensión de entidades nacionales de las particularidades de la cooperación internacional. 7. Propuestas laborales significativas de entidades públicas o del sector privado a colaboradores de la agencia, con alta experticia técnica (Fuga de conocimiento). 8. Fallas técnicas asociadas a la prestación de los servicios que afectan la gestión de la entidad. 9. Ajuste constante de la normatividad que no permite la apropiación y consolidación de las directrices determinadas. 10. Posible desarticulación con entidades del sector. 11. Actores que intentan beneficiarse de recursos de cooperación de manera fraudulenta (Min. Posconflicto, Noticia noviembre 2017). 12. Cambios en la agenda de política exterior interna. 13. Cambios en las prioridades de las agendas de los organismos de cooperación internacional. 14. Actuación de hackers en los sistemas de información. 15. Inadecuado uso de los recursos. 16. Trámites internos. |
| **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 Priorizació** | * 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 acompaña-miento 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 construcción de paz y el posconflicto * Interés de las entidades y territorios de 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. * Suficiencia de personal (insuficiencia). * 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. | * 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. * Indefinición 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 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**. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**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 2018

**Objetivo general**

* Evidenciar que las acciones de la Agencia están orientadas a los intereses de nuestros usuarios, el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales, las políticas del gobierno nacional, los requisitos legales y, especialmente, lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

**Objetivos específicos**

* Publicar y divulgar información adicional acerca de la gestión y resultados de la cooperación internacional,
* Mejorar la evaluación del servicio y extenderlo a otros espacios y medios,
* Fortalecer las actividades de rendición de cuentas, e
* 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 depurado de acuerdo con las observaciones presentadas por el DAFP, Control Interno y, con ello, siguiendo la nueva versión del documento: “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” expedido por la Presidencia de la República. Estas acciones por ende le apuntan directamente a cada uno de los componentes y subcomponentes definidos en el documento, señalando los responsables, fechas de cumplimiento y su relación con el plan de acción vigente de la Agencia.

Vale la pena resaltar que se incorporan todas aquellas accione que desde las áreas han identificado como prioritarias para fortalecer la transparencia de la Agencia y la rendición de cuentas, teniendo en cuenta que nos encontramos en un año electoral y de cierre de gobierno. Por lo tanto, se busca fortalecer las actividades de rendición de cuentas de la gestión, fortalecer la estructura de las actividades de gestión que favorecen la transparencia de la Entidad y que minimizan los riesgos en la gestión y garantizan el cumplimiento de la misión de la Agencia, con el ánimo de entregar a la siguiente administración una entidad robusta y con muy buena imagen institucional.

Tabla 7. Matriz del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compo-nente** | **Subcomponente** | **Actividad** | **Meta o producto** | **Indicador** | **Proceso responsable** | **Presupuesto** | **Fecha** |
| **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción** | Política de administración del riesgo | Actualizar el Contexto Estratégico | Nueva versión del Contexto Estratégico | Contexto publicado en Brújula | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Ene31/2018 |
| Construcción del Mapa de riesgos de corrupción | Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción | Mapa de riesgos actualizado | Mapa de riesgos actualizado | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Ene31/2018 |
| Consulta y divulgación | Publicar el mapa de riesgos en la Web | Mapa de riesgos publicado | Publicación | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Ene31/2018 |
| Habilitar espacio en página web, para la denuncia de hechos de corrupción asociados a la gestión de la entidad | Ventanilla para la denuncia de hechos de corrupción | Ventanilla habilitada | Gestión de comunicaciones | $ 0 | Dic 31/2018 |
| Monitoreo y revisión | Monitorear, hacer seguimiento y revisión a los riesgos y sus tratamientos y controles | Registro de seguimientos e información en Brújula | Ajustes propuestos | Todos los procesos | $ 0 | Ene - Dic |
| 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 | $ 0 | Dic31/2018 |
| **Racionalización de Trámites** | Administrativa | Registrar y gestionar en el SUIT, el trámite de registro de recursos de cooperación internacional no reembolsable. | Gestionar el trámite en el SUIT y ponerlo al alcance de la ciudadanía desde esta plataforma | Tramite gestionado y valorado a través del SUIT | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic31/2018 |
| Actualizar el Procedimiento administrativo “Incorporación de recursos de cooperación internacional al presupuesto nacional” | Actualizar la gestión del procedimiento en el SUIT para que corresponda con la gestión actual del mismo en la Agencia | Procedimiento administrativo gestionado y valorado a través del SUIT | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic31/2018 |
| Tecnológico | Implementar la interoperabilidad del Sistema de información para la cooperación Internacional con Confecamaras para validar información registrada por los actores nacionales. | Interoperabilidad de la base de datos del Sistema de información en funcionamiento | Articulación de las bases de datos con otra institución | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Mar/2018 |
| Estructurar y poner en funcionamiento los servicios de cooperación internacional asociados al desarrollo del Sistema de Información CICLOPE (Cursos Cortos, Convocatorias, Registros ESAL, Registro de proyectos) | Portal de servicios organizado por módulos de servicio | Portal de servicios en funcionamiento | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Jun/2018 |
| **Rendición de Cuentas** | Información de calidad y en lenguaje | Publicación de resultados del cuatrienio 2014 – 2018 en una plataforma digital | Desarrollo multimedia para el sitio web con interacción con la información publicada, mostrándola de una manera novedosa y dinámica. | Contenido multimedia publicado en página web | Gestión de Comunicaciones | $ 12.000.000 | Jul/2018 |
| Elaborar informes del comportamiento de los cursos cortos | Informe que contiene resultados y avances en la gestión y participación de los cursos cortos ofrecidos por la Cooperación Internacional | 2 Informes de la gestión de los cursos cortos | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Ene-Ago/2018 |
| Elaborar un documento de análisis y perspectivas de la CI en Colombia | Documento que contiene el análisis y perspectivas de la CI que recibe Colombia | Documento publicado | Dirección de Demanda | $ 0 | Jul31/2018 |
| Complementar la descripción de contenidos dentro del micrositio de Ley de transparencia y su reglamentación | Micrositio de transparencia cuenta con la estructura y descripción básica para que la ciudadanía reconozca los contenidos disponibles en cada enlace | Micrositio de Transparencia y acceso a la información pública con descripción de enlaces generales | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Ene-Mar/2018 |
| Elaboración de comunicaciones externas, boletines, calendario de eventos, comunicados de prensa, divulgación de proyectos y convocatorias a través de los medios disponibles. | Divulgar los resultados obtenidos y los servicios que ofrecemos a través de los medios disponibles | Todos los resultados alcanzados por la Gestión de APC-Colombia se divulgan. | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| 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 | Dirección Administrativa y Financiera | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Elaborar boletín de noticias para reportar y evidenciar los resultados y avances de gestión de APC-Colombia | El boletín de noticias comunica todos los resultados y avances de gestión de la Agencia | 10 Boletines de noticias emitidos con resultados y avances de gestión. | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Elaboración y divulgación de informe final sobre el intercambio de las iniciativas de Saber Hacer Colombia | El informe contiene todos los resultados relacionados con los espacios y modalidades de intercambio de las iniciativas y las lecciones aprendidas de las mismas | Informe de resultados iniciativas intercambiadas | Dirección de Oferta | $ 0 | Nov/2018 |
| Realizar actividades de Cooperación Sur-Sur donde se dé a conocer la metodología y el portafolio de buenas prácticas de “Saber Hacer Colombia” | 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 | $ 0 | Feb-Nov/2018 |
| Registro de inventarios documentales en la herramienta Winisis (UNESCO) (Sujeto a políticas de seguridad y privacidad de la información) | Registrar los inventarios en la herramienta Winisis de acceso libre al público | Inventarios registrados en la herramienta Winisis | Gestión Administrativa | $ 0 | Abr-Dic/2018 |
| Elaborar documento de identificación de nuevos lineamientos estratégicos para la gestión de la C.I en Colombia | Divulgar documento de identificación de nuevos lineamientos estratégicos para la gestión de la C.I en Colombia. | Documento divulgado y elaborado | Direccionamiento estratégico y planeación | $15.200.000 | Mar-Dic/2018 |
| Actualizar y promocionar el conjunto de datos abiertos | Actualizar la información y promocionar el conjunto de datos abiertos. | Datos abiertos promocionados | Gestión de T.I |  |  |
|  | Encuentro de balance Col-Col 2017 con cooperantes y entidades participantes | Tener la retroalimentación de los Col-Col ejecutados (USAID) durante 2017 y mostrar las apuestas y potencialidades de esta modalidad de cooperación | Relatorías de los espacios de dialogo | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Feb 28/2018 |
|  | Realizar sesiones de trabajo presenciales o virtuales para la formulación de proyectos presentados a las oportunidades de cooperación internacional | Acompañar técnicamente a los territorios o Entidades que manifiesten su interés en las oportunidades de cooperación publicadas por la Agencia. | Sesiones de trabajo realizadas | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
|  | Espacio de socialización de resultados del cuatrienio con periodistas | Generar un acercamiento con periodistas previamente identificados que tengan interés en los temas relevantes de la Agencies y en los resultados del cuatrenio. | Evento realizado | Gestión de Comunicaciones | $ 2.000.000 | Marzo - Abril |
|  | Espacio de socialización de resultados del cuatrienio empresarios | Difundir la estrategia con el sector privado, con algunos empresarios previamente identificados para lograr un acercamiento más directo. | Evento realizado | Gestión de Comunicaciones | $ 5.000.000 | Marzo - Abril |
|  | Evento de Rendición de Cuentas de los resultados del Cuatrenio | Visibilizar los resultados en materia de Cooperación Internacional del cuatrenio 2014 - 2018 | Evento realizado | Gestión de Comunicaciones | $ 66.000.000 | Julio - Agosto |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 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 | $ 0 | Ene-Dic31/2018 |
| Conversatorios frente a la gestión de 2017 (Audiencia Pública de xRendición de Cuentas) | Responder el 100% de las preguntas realizadas por el público presente (personalmente y por redes sociales) en la audiencia pública de rendición de cuentas | Porcentaje de preguntas respondidas en la audiencia pública de rendición de cuentas | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Mar31/2018 |
| Creación de mecanismo participativo para actualizar el Esquema de publicación | Observaciones y sugerencias al esquema de publicación | Esquema de Publicación actualizado de acuerdo con observaciones de la ciudadanía | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Feb-abr/2018 |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | (Eventos con rendición de cuentas) Generar y fortalecer redes de contactos entre los participantes de los eventos 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 | $ 0 | Ene-Jul /2018 |
| (Audiencia Pública) Participación en ejercicios de innovación abierta para la mejora de la gestión de la Agencia | Realizar ejercicio de innovación abierta con los asistentes al auditorio y los usuarios conectados a la transmisión por redes sociales | Ejercicio de innovación abierta realizado durante la audiencia pública de rendición de cuentas | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Mar31/2018 |
| Capacitar a servidores públicos en temas de Transparencia y Rendición de cuentas | Realizar la capacitación en temas de transparencia y rendición de cuentas con el apoyo externo | Capacitación realizada | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 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 | $ 0 | Jun30/2018 |
| Encuentro de balance Col-Col 2017 con cooperantes y entidades participantes | Tener la retroalimentación de los Col-Col ejecutados (USAID) durante 2017 y mostrar las apuestas y potencialidades de esta modalidad de cooperación | Relatorías de los espacios de dialogo | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Feb 28/2018 |
| (Eventos con rendición de cuentas) Evaluar el evento 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 | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic31/2018 |
| Evaluar la satisfacción de los participantes en los intercambios Col-Col realizados en 2018 | 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 | $ 0 | Dic31/2018 |
| Evaluar la satisfacción de los usuarios de las actividades de Cooperación Sur-Sur y Triangular | Evaluar la satisfacción de los usuarios respecto a la logística y el contenido de los eventos y actividades de Cooperación Sur-Sur y Triangular desarrolladas por APC-Colombia | Eventos evaluados | Dirección de Oferta de Cooperación Internacional | $ 0 | Dic31/2018 |
| Evaluación de las articulaciones y lecciones aprendidas de la estrategia de privados | Documentar los resultados de la gestión de cooperación con actores privados y considerar las mejoras para próximos procesos | Documento de evaluación de las articulaciones y lecciones aprendidas. | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Oct-Dic/2018 |
| Evaluación del aporte de avance del sector privado para los ODS. | Documentar el impacto de la gestión de cooperación con actores privados respecto a los ODS | Documento de alineación del proyecto frente a los ODS | Dirección de Coordinación Interinstitucional | $ 0 | Oct-Dic/2018 |
| **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** | Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Evaluar la viabilidad de crear el proceso de Atención al ciudadano dentro de la estructura de procesos de la Agencia | Gestión de Atención al ciudadano estructurada en la Agencia | Documentación de gestión de la Atención a la Ciudadanía actualizada | Gestión Administrativa – Gestión Jurídica | $ 0 | Ago31/2018 |
| Revisar y actualizar la estrategia de atención al ciudadano | Estrategia actualizada | Estrategia divulgada | Gestión Administrativa | $ 0 | Jul31/2018 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Generar contenidos con información para población vulnerable | Tener contenidos dentro del sitio web, donde se pueda encontrar la información de interés para población vulnerable | Identificación de contenidos en el sitio web de interés para la población vulnerable | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Marzo –Diciembre |
| Publicación de contenidos para niños y niñas en el sitio web | Publicar los contenidos definidos para niños y niñas en un video clip | Contenidos publicados en el sitio web | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Marzo |
| 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 | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Depurar y asegurar la validez de la información de cooperación internacional divulgada a través del Sistema de Información de la Cooperación Internacional - CICLOPE | Adelantar la depuración de la información registrada en CICLOPE | Sistema de Información CICLOPE con información depurada | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic31/2018 |
| Talento Humano | Incentivos por atención al usuario | Entrega de incentivos | Servidores que reciben el incentivo | Gestión del Talento Humano | $ 0 | Dic31/2018 |
| Capacitación en manejo de grupos de interés y presentaciones efectivas | Capacitar a los colaboradores en estrategias para el manejo de grupos de interés y presentaciones efectivas. | Servidores capacitados en manejo de grupos de interés y presentaciones efectivas. | Gestión del Talento Humano | $ 0 | Dic31/2018 |
| Capacitación en Ética y buen gobierno, transparencia en la gestión pública | Capacitar a los colaboradores en Ética y buen gobierno, transparencia en la gestión pública | Servidores capacitados en Ética y buen gobierno, transparencia en la gestión pública | Gestión del Talento Humano | $ 0 | Dic31/2018 |
| Formación en el desarrollo de competencias blandas para los servidores | Fortalecer las competencias y habilidades de los servidores en temas de negociación, coordinación y atención a los diferentes usuarios. | Servidores formados en competencias blandas | Gestión del Talento Humano | $ 0 | Jul-Oct/2018 |
| Normativo y procedimental | Actualizar el proceso de atención al ciudadano en la Entidad | Actualización de documentos y estructura procedimental | Documentos actualizados | Gestión Jurídica – Gestión Administrativa | $ 0 | Ago31/2018 |
| Estructurar y poner en funcionamiento los servicios de cooperación internacional asociados al desarrollo del Sistema de Información CICLOPE (Cursos Cortos, Convocatorias, Registros ESAL, Registro de proyectos) | Portal de servicios organizado por módulos de servicio | Portal de servicios en funcionamiento | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Jun/2018 |
| Relacionamiento con el ciudadano | Aplicar evaluación de percepción del servicio prestado a visitantes a la sede de la Agencia- | Encuestar de forma aleatoria a los visitantes de la Agencia que reciben servicios | Personas encuestadas | Gestión administrativa | $ 0 | Dic31/2018 |
| Implementar evaluación del servicio prestado por canales adicionales y distintos a los visitantes | Implementar mecanismo de evaluación del servicio | Mecanismo de evaluación identificado e implementado | Gestión administrativa | $ 0 | Dic31/2018 |
| Implementar evaluación de satisfacción de los usuarios frente a las respuestas de PQRSD | Realizar encuestas aleatorias a los usuarios que presentan PQRSD | Encuestas tabuladas y resultados consolidados | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic 31/2018 |
| Implementar la medición de la satisfacción de los usuarios de los trámites y OPAS registrados en el SUIT | Obtener la retroalimentación de los usuarios respecto a la atención de trámites y OPAS de la Agencia. | Registro de evaluaciones derivadas del portal SUIT | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Dic 31/2018 |
| Desarrollar ejercicios de innovación abierta | Desarrollar por lo menos 2 ejercicios de innovación abierta con los usuarios de la Agencia. | Ejercicios de innovación abierta desarrollados y con informe de resultados | Direccionamiento estratégico y planeación | $ 0 | Ene31/2019 |
| **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 | $ 0 | Dic31/2018 |
| Divulgar y promover el uso de datos abiertos | Divulgación y promoción del 100% de conjuntos de datos abiertos | Divulgación en redes sociales de los conjuntos de datos abiertos disponibles en página web | Gestión de Tecnologías de la Información | $ 0 | Dic31/2018 |
| Lineamientos de transparencia pasiva | Responder oportunamente las solicitudes de PQRSD presentadas por la ciudadanía | El 100% de las PQRSD se responden dentro de los términos legales establecidos | Informe de respuestas a las PQRSD | Toda la Entidad | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| 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 Jurídica | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | Actualización participativa del esquema de publicación | Esquema de publicación actualizado | Esquema de publicación divulgado en página web | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Ago31/2018 |
| Actualización del registro de activos de información | Registro de activos de información actualizado | Registro de activos de información divulgado en página web | Dirección Administrativa y Financiera | $ 0 | Dic31/2018 |
| Elaborar catálogos de información de la agencia | Divulgar catálogos de información de la agencia | Documento catálogos de información | Gestión de T.I | $ 0 | Ago31/2018 |
| Actualización del índice de información clasificada y reservada | Índice de información clasificada y reservada actualizado | Índice de información clasificada y reservada divulgado en página web | Dirección Administrativa y Financiera | $ 0 | Dic31/2018 |
| Implementación del Programa de Gestión Documental | Programa de gestión actualizado e implementado en la Agencia | Implementación del Programa de Gestión de Documental divulgado y en marcha | Dirección Administrativa y Financiera | $ 0 | Ago31/2018 |
| Criterio diferencial de accesibilidad | Generar contenidos con información para población vulnerable | Tener contenidos dentro del sitio web, donde se pueda encontrar la información de interés para población vulnerable | Identificación de contenidos en el sitio web de interés para la población vulnerable | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Marzo –Diciembre |
| Publicación de contenidos para niños y niñas en el sitio web | Publicar los contenidos definidos para niños y niñas en un video clip | Contenidos publicados en el sitio web | Gestión de Comunicaciones | $ 0 | Marzo |
| 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 | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| Brindar acceso a la información y atención de consultas sobre la documentación de APC-Colombia | Atender el 100% de las solicitudes de documentación realizadas por usuarios internos o externos de la Agencia | Solicitudes de documentación atendidas | Dirección Administrativa y Financiera | $ 0 | Ene-Dic/2018 |
| **Iniciativas Adicionales** | Código de ética | Adoptar la nueva política de gestión y desempeño institucional relacionada con la Integridad y armonizar el código de ética con el código de integridad | Creación de política en torno a la integridad | Código de ética adaptado a la nueva política de integridad | Gestión del Talento Humano | $ 0 | Dic31/2018 |
| Modelo de Agregación de Valor | Implementar el modelo de agregación de valor a los proyectos de Cooperación Sur-Sur y Triangular | 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 | $ 0 | Feb-Dic/2018 |

**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 – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. | 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 – Proyecto Democratización de la Administración 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)
2. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009) [↑](#footnote-ref-2)
3. Modelo Estándar de Control Interno MECI: 1000, la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP: 1000 para la elaboración del mapa de riesgos institucional, por procesos y riesgos de corrupción y la Guía para la administración del riesgo Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). [↑](#footnote-ref-3)
4. Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional: Este es un mecanismo a través del cual la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, distribuye a otras entidades del Presupuesto General de la Nación, el espacio fiscal para ejecutar proyectos financiados con recursos de cooperación internacional (donación). [↑](#footnote-ref-4)
5. Las variables establecidas en la Guía para Racionalización de Trámites emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, fueron calificadas de 1 a 5, siendo 5 lo más crítico, de tal forma que al comparar la sumatoria de las variables se establece cuál es más crítico y en el mismo sentido se vuelve prioritaria su intervención. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)