



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023



Contenido

1.	INTRODUCCION	3
2.	GENERALIDADES	3
3.	MARCO NORMATIVO	4
4.	ALINEACIÓN INSTITUCIONAL	5
5.	OBJETIVO GENERAL	8
6.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
7.	ALCANCE	8
8.	DETALLE DEL PLAN	8
	1. Gestión del riesgo de corrupción	8
	2. Racionalización de Trámites	9
	3. Rendición de cuentas	9
	4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10
	5. Transparencia y Acceso a la Información	10
	6. Iniciativas adicionales: Código de Buen Gobierno – Código de Integridad	11
9.	CRONOGRAMA	11
10.	GLOSARIO	11
	Gestión de riesgos de corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	11
11.	RESPONSABLE DEL PLAN	12

1. INTRODUCCION

En el Gobierno del presidente Gustavo Petro, el Ministerio de Transporte será el Ministerio de las Regiones, trabajando en los territorios, cerca al pueblo. Bajo la premisa de dialogar, concertar, entender sus necesidades y poderlas atender. Así como, darle voz a quienes nunca la habían tenido, para atender las necesidades de las comunidades en donde nunca antes había hecho presencial el Estado, para sacar adelante proyectos que llevarán equidad, justicia social, oportunidades, inversión y Paz Total a todo el territorio nacional.

Bajo este marco, el Ministerio de Transporte propone para la vigencia 2023, el plan de acción anticorrupción de atención al ciudadano, el cual pone a disposición de los servidores públicos de la entidad y ciudadanía en general, en el marco de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual se construye a través de la estrategia de lucha contra la corrupción.

El Plan está compuesto por seis (6) componentes que apuntan a la prevención, los cuales están soportados normativamente y liderados por diferentes entidades del estado, entre los que se tienen gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la promoción de la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

La construcción se efectúa en concordancia con la metodología de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Decreto 2641 del 2012 y demás normativa que reglamenta cada uno de los componentes

En este documento, se especifican las acciones que la entidad propone con el propósito de prevenir la corrupción, de garantizar la participación de la sociedad en la formulación de sus planes, proyectos y programas, y en el control sobre la gestión pública.

2. GENERALIDADES

El Ministerio de Transporte en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014 y el Decreto 124 de 2016), todas estas orientadas a prevenir la corrupción, los cuales establecen la obligatoriedad que tienen las entidades en elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año, el cual debe contener seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas Adicionales

Igualmente, en la guía de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano manifiesta que es necesario

- ✓ Apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- ✓ Socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- ✓ Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

3. MARCO NORMATIVO

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”.

Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”

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

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

1. Componentes generales del Plan y Mapa de Riesgos de Corrupción.

Decreto Nacional 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”.

Decreto 338 de 2019: Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción

2. Componente de racionalización de trámites.

Documento CONPES 3292 de 2004 – Racionalización y automatización de trámites. Necesidad identificar los trámites de mayor impacto y de crear un sistema que permita tener el inventario de trámites de la administración pública- SUIT.2

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”, para efectos del Plan destacamos los artículos 1°, 2° y 14.3.

Decreto Nacional 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, para efectos del Plan destacamos los artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 6°, 38 y 39.5

RESOLUCIÓN 1099 DE 2017 Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites

Decreto 2106: de 2016 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

Decreto 2052 de 2020: “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o

administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

3. Componente de rendición de cuentas.

Documento CONPES 3654 de 2010: del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Rendición de Cuentas.

Ley Estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", Título IV7.

Decreto 230 de 2021 ""Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas

4. Mejoramiento de la atención al ciudadano.

Decreto Nacional 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano."

Documento CONPES 3649 de 2010 del Departamento Administrativo de la Función Pública –Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Documento CONPES 3785 de 2013 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".10

Decreto 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

5. Estrategia de transparencia y acceso a la información pública.

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

Decreto Nacional 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 Nacional 1377 de 2013 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012".13

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".

Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

Decreto Nacional 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

6. Código de Integridad – Código del Buen Gobierno.

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

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

4. ALINEACIÓN INSTITUCIONAL

En el Plan Nacional de Desarrollo "Colombia Potencia Mundial de la Vida", se busca tener recuperar la confianza de la ciudadanía y el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía; priorizando las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) la tecnología, como factor clave para el cumplimiento de la misión de las entidades y por ello el fortalecimiento institucional basado en la eficiencia, innovación pública y la transparencia. Alineados con los catalizadores número 5 denominado

“Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadanía” y el número 6 denominado “Dispositivos democráticos de participación: decisiones desde y para el territorio”. Así se busca realizar ajustes institucionales y culturales profundos para recuperar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas, a través de un trabajo articulado entre las instituciones públicas y la ciudadanía, para garantizar el acceso a información clara, articulación con espacios de diálogo social y también disponer de canales de denuncia y protección al denunciante.

El Ministerio de Transporte comprometido con la implementación eficaz del Modelo integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de la resolución 6610 de 2019 estableció líderes de las políticas de planeación y gestión para articular los esfuerzos institucionales para el caso del el PAAC es un ejercicio de planeación que contiene la apuesta institucional para combatir la corrupción.

IMENSIÓN MIPG POLÍTICA DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO PLANES/ PROGRAMAS O PROYECTOS	DESCRIPCIÓN DE RELACIÓN
Talento Humano – Política de Integridad	El Ministerio consciente de la importancia de esta Política que hace parte de dimensión de talento humano eje fundamental de MIPG, continua con su implementación y apropiación por parte de los servidores apostándole a la integridad de quienes laboran con la entidad.
Gestión Con Valores para Resultados- Políticas de Gobierno Digital (TIC para gestión)	Con el fin de fortalecer la relación estado sociedad e incorporar el uso de las TIC en la operación de la entidad, el Ministerio viene desarrollando acciones tendientes a empoderar a los ciudadanos en la consolidación de un Estado Abierto, buscado que los servicios digitales sean integrados a los procesos y trámites digitales entre otros.
Gestión Con Valores para Resultados – Política de Seguridad Digital	Esta política que viene implementando el Ministerio tendiente e incorporar el uso de las TIC en la operación de la entidad, de tal manera que cada vez más se fortalece internamente especialmente relacionada con: Seguridad de la Información, Arquitectura y Servicios Ciudadanos Digitales. Lo anterior, permite brindar una mejor y oportuna atención a nuestros grupos de valor.
Información y comunicación – Política de transparencia y acceso a la información	Con el propósito de garantizar el adecuado flujo de información interna y externa (interacción con los ciudadanos), el Ministerio a través de los diferentes canales de comunicación viene realizando la publicación de la información ajustada según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. (Ley 1712 de 0217); todo esto facilita la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones,



	la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión y la difusión y transmisión de la información de calidad entre dependencias y frente a los grupos de valor.
Gestión Con Valores para Resultados – Política de servicio al ciudadano	Para el Ministerio viene desarrollando esta política acorde con los lineamientos dados y tendientes a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. Teniendo como finalidad brindar una información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
Gestión Con Valores para Resultados- Política de racionalización de trámites	Atendiendo la normativa y lineamientos dados para la implementación de esta política, la entidad viene realizando acciones tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y OPA, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, interacción con las entidades públicas.
Gestión Con Valores para Resultados- Política de participación ciudadana en la Gestión Pública	La participación ciudadana para el Ministerio está presente en cada una de las acciones que realiza porque reconoce la importancia que ello tiene, especialmente cuando se realiza la interacción con los grupos de valor y el intercambio de información, lo cual fortalece la toma de decisiones y la confianza de la ciudadanía con la entidad, por ello cada vez más se incrementan los espacios de participación y las distintas manifestaciones de Rendición de Cuentas.
Control Interno Política de Control Interno	El Ministerio a través de las acciones, procedimientos de control y de gestión del riesgo, mecanismos para la prevención y evaluación se encuentra implementando esta política a fin de lograr los resultados propuestos, proteger los recursos buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. Así mismo está por ser una dimensión de seguimiento y control es clave para asegurar el cumplimiento de las demás decisiones

5. OBJETIVO GENERAL

Ejecutar acciones para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción, a través de los planes de acción de cada uno de los seis (6) componentes que son orientados a fortalecer el dialogo y atención al ciudadano, así como la implementación de la política de integridad dirigida a las y los servidores del Ministerio

6. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Aplicar la política de administración de riesgos que incluye los riesgos de corrupción, buscando fortalecer las líneas de defensa que apuntan al avance de la Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Desarrollar la estrategia de racionalización de trámites enfocada tendiente a establecer una relación Estado-Ciudadano bajo condiciones de confianza y eficiencia.
- Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas tendiente a facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad.
- Desarrollar acciones con el fin de contribuir al mejoramiento de la atención al ciudadano y establecer una comunicación cercana con sus grupos de valor que el Ministerio a través de los diferentes medios de comunicación con los ciudadanos.
- Desarrollar acciones tendientes a que los ciudadanos puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control del Ministerio, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- Desarrollar la política de Integridad y promover la apropiación de ésta en todos los servidores de la entidad.

7. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, inicia con la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción, continúa con el desarrollo de los planes de acción establecidos en cada componente y finaliza con el seguimiento y evaluación de dichos planes, contando con la participación de los servidores, contratistas y la ciudadanía, acorde a las bases del PND 2022 – 2026.

8. DETALLE DEL PLAN

Este Plan se encuentra estructurado acorde con lo establecido en la guía y normativa establecida para su construcción el cual consta de 6 componentes, los cuales se desarrollan a continuación:

1. Gestión del riesgo de corrupción

Considerando la gestión del riesgo como una herramienta para evaluar posibles hechos de corrupción que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad, y dando cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el Ministerio de Transporte ha venido realizando acciones que han permitido un mayor control de los objetivos institucionales y una entidad más transparente. Dentro de las acciones desatacadas encontramos que la política de gestión del Riesgo se encuentra aprobada por el Comité de control Interno y cuyo propósito es establecer los parámetros necesarios para una adecuada administración de

los riesgos de gestión, seguridad de la información y corrupción, teniendo en cuenta que en ésta última categoría se incluyen los riesgos de soborno como una modalidad de corrupción. Esta política se encuentra publicada en la página web de la entidad.

Así mismo, el Ministerio realiza constante revisión y seguimiento de los riesgos identificados en el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo establecida por Función Pública y la Guía para la gestión del riesgo de corrupción de la Secretaría de Transparencia, en concordancia con el marco normativo vigente, documento que incluye herramientas de valoración en la que se integran la probabilidad y el impacto, el riesgo inherente y residual así como las acciones de mitigación.

Por todo lo anterior, el Ministerio de Transporte para la vigencia 2023 considera la gestión del riesgo como herramienta de control que se articula con la planeación estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos y metas), los procesos y con el componente de Ambiente de Control, el cual busca fortalecer las líneas de defensa que apuntan al avance de la Política de Control Interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión; por lo tanto, para la vigencia 2023 se genera un plan de acción que contempla actividades del componente de riesgos de corrupción como medida de prevención.

2. Racionalización de Trámites

El Ministerio de Transporte, consiente de la necesidad de establecer una relación Estado-Ciudadano bajo condiciones de confianza y eficiencia, que garanticen el reconocimiento ágil de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, viene desarrollando acciones que permitan la simplificación, eliminación y mejoras de los trámites con los que actualmente cuenta la entidad.

Desde el Gobierno Nacional se trabajará por la racionalización de trámites en cumplimiento al artículo 333 de la Ley 1955 de 2019 se otorgó facultades extraordinarias al presidente para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública; bajo este contexto, la entidad ha venido realizando diversas mesas de trabajo internas y con las entidades del sector, para la ejecución de estrategias de racionalización normativa y tecnológica.

Por todo lo anterior el Ministerio de Transporte para la vigencia 2023, continuará con el desarrollo tecnológico para trámites internacionales que brinden seguridad de la información y atención oportuna para el ciudadano.

3. Rendición de cuentas

Teniendo en cuenta las bases del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026, en los catalizadores número 5 y 6 *“Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado- Ciudadanía”* y *“Dispositivos democráticos de participación: decisiones desde y para el territorio”*, respectivamente, por tal razón el Ministerio de Transporte para la vigencia 2023 definió actividades en este componente van a fortalecer o mejora la confianza de la ciudadanía con la entidad, continuando con el dialogo de doble vía y generando espacios para que la ciudadano o se acerque más y conozca el que hacer.

El Ministerio ha tenido en cuenta que cada espacio de participación ciudadana cuente con las características de información, dialogo y responsabilidad permitiendo un mayor acercamiento de la ciudadanía con la Entidad.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

El nuevo Gobierno ha propuesto “... *buscar que las instituciones públicas pongan al ciudadano en el centro de su accionar, para responder de manera acertada a sus necesidades y atender debidamente sus expectativas, lo que redundará en una futura recuperación de la confianza en las instituciones; como producto del efectivo goce de derechos de los habitantes en los territorios*”.

Por lo anterior, el Ministerio de Transporte en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y la Ley 2025 de 2020, en el que se establecen los estándares que deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, la entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, al igual que con grupos de radicación de solicitudes escritas y atención personalizada de inquietudes.

Así mismo, con el plan de acción propuesto para la vigencia 2023 ha establecido acciones como:

- Realizar capacitaciones en temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano y/o la relación Estado Ciudadano.
- Continuar con la adecuación de los canales de atención para garantizar la accesibilidad a la ciudadanía.
- Desarrollar estrategia para niños, niñas y adolescentes. (Mintransporte en el cole).
- Seguimiento a las encuestas de validación de Lenguaje Claro a las respuestas enviadas por el Ministerio de Transporte

5. Transparencia y Acceso a la Información

En el actual Gobierno se “...*trabaja en la implementación de una estrategia que acelere la digitalización de trámites e impulse el desarrollo de modelos de identidad digital y la masificación de servicios ciudadanos digitales. Asimismo, se adelantarán ajustes normativos e institucionales que favorezcan la compra y uso inteligente y estratégico de las TIC para proveer productos y servicios innovadores que resuelvan problemáticas y generen valor público*...”. Adicionalmente, según la metodología para Construcción del Plan Anticorrupción, versión 2, este componente consolida los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Por lo anterior, el Ministerio ha suscrito la Agenda conjunta de trabajo entre el Ministerio de Transporte, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la Vicepresidencia de la República con la que se busca aunar esfuerzos con el fin de impulsar la política de integridad, transparencia y prevención de la corrupción en la entidad. Adicionalmente, en el plan de acción para vigencia 2023, algunas de las actividades a ejecutar fueron:

- Actualizar y validar la Información que se cargará en la sección de transparencia del portal WEB acorde a la Ley 1712 de 2014
- Crear el plan de transformación digital
- Apoyar la implementación del Plan de apertura de Datos Abiertos de acuerdo con el cronograma aprobado

6. Iniciativas adicionales: Código de Buen Gobierno – Código de Integridad

El Ministerio de Transporte con el fin de afianzar el compromiso ético de los colaboradores, cuenta con la Política Antisoborno adoptada mediante Resolución 3168 de 2018 y el Código de Buen Gobierno mediante Resolución 3167 de 2018; es por tanto que en la vigencia 2023 se elaboró, publicó y socializó la cartilla denominada “conflicto de intereses.

Para la vigencia 2023 se tiene programado realizar diferentes actividades en torno a iniciativas que permitirán fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad y transparencia en la Entidad.

9. CRONOGRAMA

El cronograma de cada componente se encuentra documento adjunto “Plan de acción Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

10. GLOSARIO

Gestión de riesgos de corrupción: Es el conjunto de actividades coordinadas que permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión. El resultado de todas estas actividades se materializa en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Mapa de Riesgo: es una herramienta de análisis esencial que, entre otros usos, permite identificar zonas de mayor o menor riesgo frente a diferentes peligros, como factor clave a la hora de determinar las áreas a intervenir

Racionalización de trámites: Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención,

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley

Otro procedimiento administrativo – OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.



Rendición de cuentas: se entiende como una obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Espacios de participación: se constituyen en el derecho de la ciudadanía para organizarse y dialogar, deliberar e incidir en la gestión de lo público; son resultado de la iniciativa ciudadana.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano Estrategia con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios

Transparencia y acceso a la información pública: Conjunto de acciones orientadas a mejorar sus niveles de eficiencia y efectividad en la gestión pública, encaminadas a fortalecer la identificación y administración de los riesgos que afectan la transparencia y la integridad favoreciendo la corrupción.

Código de Integridad: El Código de Integridad establece los mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país e incluye los siguientes valores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia.

11. RESPONSABLE DEL PLAN

Cargo: Jefe

Dependencia: Oficina Asesora de Planeación