MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Colombia Compra Eficiente

AGENCIA NACIONAL DE CONTRATACIÓN COLOMBIA COMPRA EFICIENTE

CONTENIDO

1. Introducción 4
2. Diagnóstico 5
2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 5
3. Objetivo Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 6
3.1. Objetivos Específicos 7
4. Alcance 7
5. Términos y Definiciones 7
6. Descripción de la Entidad 10
6.1. Misión 10
6.2. Visión 10
6.3. Objetivos Estratégicos 11
6.4. Valores CCE 11
7. Cumplimiento de Política Institucional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción de CCE 13
8. Construcción Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 14
9. Estrategia de cumplimiento de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 14
10. Componentes del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano 15
10.1. Gestión del Riesgo de Corrupción 15
10.2. Actividades Formuladas en componente de Gestión del Riesgo 17
10.3. Estrategia Antitrámites 18
10.4. Rendición de Cuentas 19
10.4.1. Actividades del Componente de Rendición de Cuentas 23
10.5. Servicio al Ciudadano 25
10.5.1. Principales Actividades formuladas del componente de Atención Al Ciudadano 29
10.6. Transparencia 29
10.6.1. Principales Actividades formuladas del componente de Transparencia ... 29
11. Consolidación Seguimiento y Control de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 30

12. Indicador de Cumplimiento 31
13. Mecanismos de Mejora a Metas que no Fueron Logrados 31
14. Marco Legal 31
15. Autorizaciones 32

1. INTRODUCCIÓN

La agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: *"Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"* y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el 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. El Plan incluye cinco componentes

- **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos**:

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* versión 2.

- **Racionalización de trámites:**

Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el DAFP como ente rector en el tema.

- **Rendición de cuentas:**

Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:**

Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente.

- **Participación Ciudadana:**

Este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

2. DIAGNÓSTICO

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2018 definiendo controles para anticiparse. La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

2.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con respecto al control de los riesgos de corrupción, se realiza la administración de 18 situaciones susceptibles de corrupción para la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (identificadas Riesgos de Corrupción), de un total de 17 de los procesos correspondientes a las 4 subdirecciones que integran las funciones determinadas en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, de los cuales:

a. Los riesgos se identificaron en procesos misionales o procesos cuya gestión involucra a usuarios externos y por tanto están directamente relacionados con la prestación del servicio por parte de la entidad. Estos riesgos se encuentran asociados básicamente a:
    - Manipulación indebida de la información (tanto por alteración como por omisión)
    - Inadecuada distribución de recursos.
    - Toma de decisiones orientada a beneficios particulares
b. Los riesgos identificados en procesos de apoyo, los cuales se relacionan con la gestión interna de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y se encuentran asociados a:

    - Indebida utilización de bienes de consumo
    - Direccionamiento de contrataciones
    - Inclusión de gastos no autorizados
    - Favorecimiento en la realización de trámites internos
    - Manipulación de información
    - Interpretación subjetiva de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación
    - Manipulación indebida de la información (tanto por alteración como por omisión)
    - Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública

Para la administración de los riesgos, en la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se estableció un modelo unificado para la gestión del riesgo aplicable de manera transversal, que permite identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales.

Como parte de esta iniciativa, se incluyó la tipología "riesgos de corrupción", se establecerá y realizará seguimiento a la siguiente política:

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, por su naturaleza de promoción de la transparencia busca generar un entorno permanente de lucha y cero tolerancia contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y detección de hechos asociados a este fenómeno, tomando las medidas necesarias para combatirlo mediante mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

Así mismo, se compromete con los principios rectores de la política integral de lucha contra la corrupción que conlleven a logros macro como mejorar la gestión pública, contar con servidores públicos y ciudadanos que actúen con integridad.

Los objetivos de la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- *Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.*
- *Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.*

La estrategia que de esta política es: combinar principios de transparencia activa y transparencia pasiva para evitar la materialización de hechos de corrupción en la Entidad a través de la generación de servidores públicos íntegros y transparentes.

3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior,

en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

3.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente a los grupos de interés.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

4. ALCANCE

Este documento "Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana" aplica para todos los servidores y contratistas de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.

- **Audiencia pública de rendición de cuentas**: proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

- **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

- **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **Control Social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

- **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

- **Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

- **Medio de comunicación:** son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- **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 en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- **Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

- **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

El gobierno del Presidente Juan Manuel Santos reconoce que la compra y contratación pública es un asunto estratégico por lo cual decidió crear Colombia Compra Eficiente por medio del Decreto Ley 4170 de noviembre 3 de 2011. El Decreto Ley 4170 reconoce la necesidad de: (a) crear políticas unificadas que sirvan de guía a los administradores de compras y que permitan monitorear y evaluar el desempeño del Sistema y generar mayor transparencia en las compras; y (b) tener una Entidad rectora que provea un soporte adecuado para ejecutar el Plan de Desarrollo.

6.1. MISIÓN

La misión de Colombia Compra Eficiente es: (a) ofrecer a los partícipes de la compra pública un sistema de información que permita hacer transacciones en línea, con instrumentos y herramientas que respondan a sus necesidades y que ofrezca información suficiente y de calidad para tomar decisiones, y para cumplir las metas y objetivos de las Entidades Estatales, el Plan Nacional de Desarrollo y los planes territoriales de desarrollo, generando valor por dinero en la compra pública y confianza en el Sistema, promoviendo la competencia, la transparencia y asegurando el acceso a la información; (b) formular políticas públicas encaminadas a cumplir los objetivos del Sistema de Compra Pública y ofrecer herramientas para su gestión y hacer análisis constante de la normativa vigente y su aplicación; (c) asistir técnicamente y trabajar en equipo con los partícipes de la compra pública; (d) apoyar el desarrollo del mercado de compra pública, y monitorearlo; y (e) analizar, evaluar y monitorear el comportamiento del Sistema de Compra Pública en busca de la innovación y mejora continua del mismo.

6.2. VISIÓN

La visión de Colombia Compra Eficiente es ser la organización del Gobierno Nacional que lidera y coordina el Sistema de Compra Pública de Colombia, generando valor por dinero con transparencia en la compra pública en Colombia y confianza en los partícipes del sistema.

6.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos de Colombia Compra Eficiente son:

- Incrementar el valor por dinero destinado a la compra pública.
- Promover la competencia en la compra pública.
- Ofrecer un sistema de e-Procurement de fácil acceso para los partícipes del Sistema de Compra Pública que genere información confiable.
- Fortalecer las capacidades de los partícipes de la compra pública.
- Gestionar conocimiento para los partícipes de la compra pública y para el equipo de trabajo de Colombia Compra Eficiente.
- Generar un ambiente de respeto a las reglas de juego y confianza entre los partícipes de la compra pública.

6.4. VALORES CCE

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

- *No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.*
- *No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.*
- *No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).*

- *No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión*.[1]

6.4.2. **Respeto:** Es reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- *Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.*
- *Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.*
- *No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.*

6.4.3. **Compromiso:** Es ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- *Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.*
- *No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.*
- *No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.*
- *Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.*

6.4.4. **Diligencia:** Es cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

- *No malgasto ningún recurso público.*
- *No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas*
- *ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.*
- *No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.*
- *No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.*

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

- *No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.*
- *No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.*

[1] Código de Integridad Colombia Compra Eficiente 27 de junio 2018.

- *Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.*

7. CUMPLIMIENTO DE POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE CCE

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, elaborará un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual deberá actualizarse anualmente o con la periodicidad que determine la ley.

Definirá una estructura organizacional para la prevención, atención, respuesta y monitoreo de situaciones corrupción acorde con la naturaleza y tamaño de la Entidad.

Implementará instrumentos y actividades de prevención, detección y respuesta, así como para la identificación, valoración, mitigación y control de riesgos de corrupción.

Programará actividades de capacitación y divulgación necesarias para fortalecer la cultura de prevención y control de la corrupción.

Acciones Específicas:

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, deberá realizar a través de un ejercicio participativo de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo la gestión de los riesgos de corrupción.

Elaborar y consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos.

Divulgar el mapa de riesgos de corrupción construido para consolidar el plan anticorrupción.

Efectuar el monitoreo y revisar el mapa de riesgo de Corrupción con los líderes de proceso y sus equipos.

Asegurar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. Esta acción será liderada por el Asesor Experto con Funciones de Control Interno.

Lineamientos:

Para una buena administración del riesgo de corrupción de acuerdo con los lineamientos mencionados es de vital importancia que:

a. Los funcionarios y contratistas de La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, recuerden que tienen roles y responsabilidades cruciales a la hora de prevenir y detectar la corrupción.

b. Los funcionarios y contratistas se identifiquen como responsables de cooperar con las revisiones e investigaciones relacionadas con actos corrupción que adelanten los Entes de vigilancia y control y de La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, de reportar a la instancia respectiva cualquier falla en los controles o situación sospechosa y de aportar los documentos y registros que se requieran.
c. Los funcionarios y contratistas de La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, asistan a las capacitaciones y actividades que se realicen en materia de Corrupción.
d. Como parte de los procedimientos de vinculación e inducción del personal se pongan en conocimiento de los colaboradores los principios de integridad y transparencia; así como sobre las obligaciones que les asisten en cuanto a la confidencialidad de la información y buen uso y manejo de los recursos de la Entidad y de los Recursos Públicos.
e. Que los funcionarios y contratistas de La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, conozcan los medios establecidos para comunicar cualquier sospecha de actos de corrupción.
f. Que los funcionarios conozcan la existencia de la instancia de Investigación comprometida a investigar las sospechas de corrupción de las que tenga conocimiento, tal y como establece la legislación colombiana.

8. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el mes de diciembre, la Dirección General en cabeza del asesor experto con funciones de planeación revisa los Planes de Acción de las diferentes dependencias de CCE[2], con el fin de identificar actividades que apuntes a los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de igual forma se solicita mediante correo electrónico a cada uno de los líderes de los componentes, el envío de una primera versión, la cual se revisa y consolida.

9. ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, se encuentra interesado, en alcanzar una completa concordancia entre la razón de ser y el propósito de la Entidad con los intereses de sus directivos, funcionarios y contratistas, a través de alto nivel de compromiso organizacional, teniendo en cuenta que el conflicto de intereses se puede presentar en todos los

[2] CCE. Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente

momentos en los que se encuentra involucrada la toma de decisiones y por tanto se relaciona con la materialización de actos de corrupción.

Con este objetivo, se debe dar cumplimiento a las siguientes directrices:

- La alta Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.
- No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.
- Ningún servidor de CCE, se encuentra autorizado para dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, debido al trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Ningún servidor de CCE, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.
- No se encuentra permitido a ningún miembro de la Entidad, la realización de negocios que le representen ventajas personales o a terceros y/o lesionen los intereses de la Entidad.
- Es deber de todos los miembros de CCE, la denuncia de cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad, en contra del buen uso de los recursos públicos o el privilegio para la realización de trámites.

10. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482, 2641 de 2012 y 1499 de 2017, los requisitos del Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión – FURAG y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formuló para la vigencia 2018 el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano, el cual está compuesto por cinco (5) componentes:

10.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente, en su compromiso en la lucha contra la corrupción, imprime importancia al control de los riesgos de corrupción, los cuales se encuentran identificados y asociados a los procesos de la entidad a través del Mapa de Riesgos de Corrupción de CCE.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El mapa de Riesgos de Corrupción se elabora bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública;

ajustado específicamente a la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortaleciendo la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

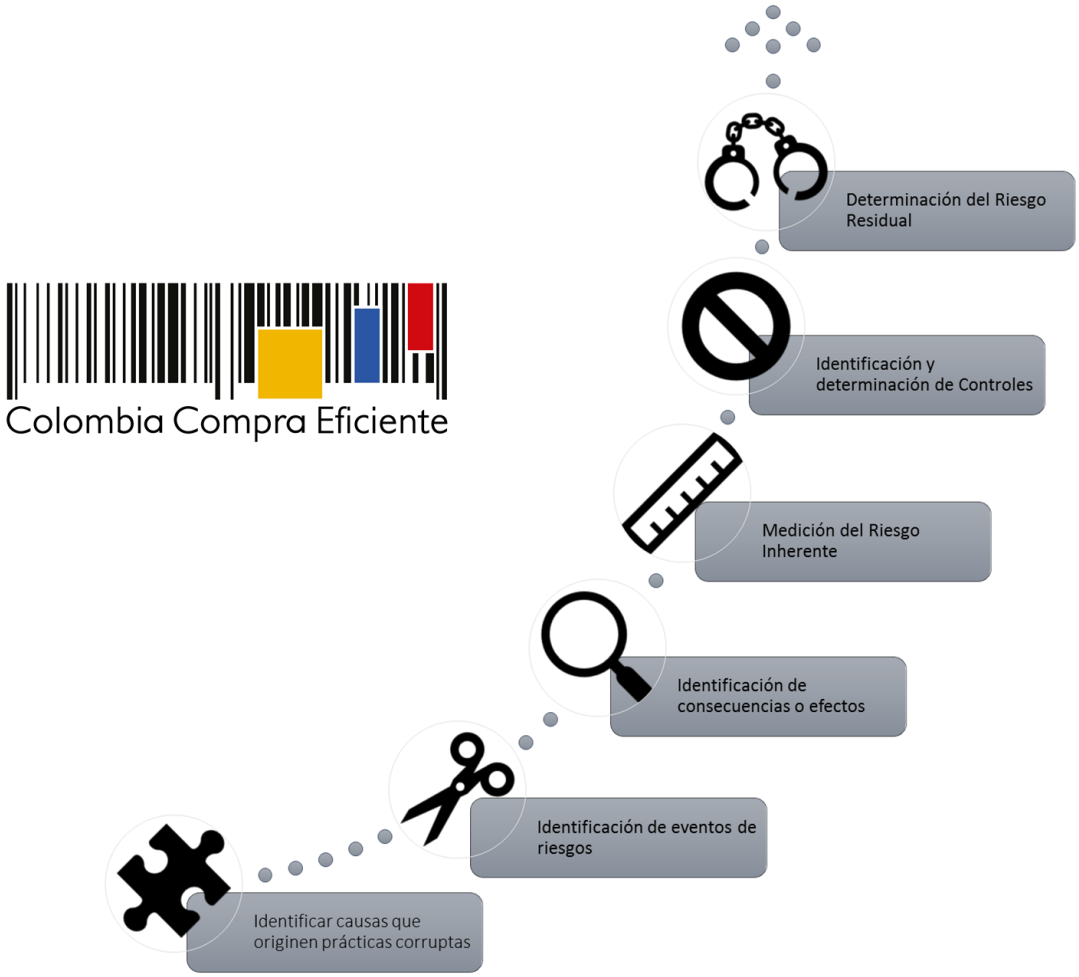
Se siguieron los siguientes pasos para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, los cuales son coherentes con lo establecido en la “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción”:

Se identifican las posibles causas de cada riesgo, se realiza la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y se determinan los controles necesarios para evitarlos o reducirlos, teniendo en cuenta que la base de la estrategia anticorrupción debe estar encaminada a la prevención de la misma. Con la identificación de controles y su valoración, se establece el nivel de riesgo después de controles (riesgo residual), con lo cual se identifica la zona de riesgo definitiva, que nos provee la información, sobre los riesgos cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados.

El manual de Administración de Riesgos de CCE del Proceso de Direccionamiento Estratégico establece las opciones para tratar y manejar los riesgos basado en la valoración de los mismos, es decir refleja la posición, de la Dirección para el tratamiento de los riesgos identificados, razón por la cual, las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción en CCE son: evitar o reducir cada riesgo, situación que se verifica, mediante un seguimiento periódico de los mismos y de los controles aplicados.

Así, conforme con la metodología descrita para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción diseñada para la vigencia 2018 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

La implementación del mapa de riesgos debe ser monitoreada por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte del Asesor Experto con funciones de Control Interno, quien realizará el seguimiento cuatrimestral de los riesgos institucionales; lo cual dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora a implementar por parte de los responsables de los procesos.



10.2. ACTIVIDADES FORMULADAS EN COMPONENTE DE GESTIÓN DEL RIESGO

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Actualizar Política de Administración de Riesgos	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Divulgar Política de Administración de Riesgos	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación

Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Divulgar Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Socializar con los servidores de Colombia Compra Eficiente el Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Divulgar y socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Socializar resultados del seguimiento y planes de mejoramiento	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación

10.3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

De acuerdo a la ley 019 de 2012 por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la administración pública, en donde se determina la necesidad que todas las actuaciones de administración pública se basen en la eficiencia, la equidad y la eficacia con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos y la eficiencia y la eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del estado y con el objetivo de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuir a la eficacia y eficiencia de estas, y fortalecer, entre otros los principios de buena fé, confianza legítima, transparencia y moralidad, se requiere racionalizar los tramites procedimientos y regulaciones innecesarios contenidos en normas con fuerza de ley. Cuya estrategia del Gobierno Nacional es Promover el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos.

Sin embargo, entendiendo la naturaleza de la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente y en mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, se concluyó que la entidad no tiene trámites asociados a sus procesos y por la naturaleza de la

entidad cuya funciona máxima radica en compra y contratación pública; es un asunto estratégico por lo cual los actos derivados de la actividad precontractual, contractual y pos contractual no son objeto de registro en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT)[3], teniendo en cuenta que de conformidad al artículo 3 de la Ley 1150 de 2007, se desarrolló el Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP que sirve de punto único de ingreso de información y de generación de reportes para las entidades estatales y la ciudadanía y cuenta con la información oficial de la contratación realizada con dineros públicos. El Portal Único de Contratación se constituye como la Fase Informativa del SECOP. Por lo tanto, los actos derivados de la actividad contractual no son objeto de registro, ya que existe un sistema que cumple con esta función.

Además, de conformidad con la definición del contrato establecida por el Código Civil en sus artículos 1494 y 1495, es una fuente de las obligaciones ya que las mismas nacen del concurso real de las voluntades de dos o más personas y es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Entonces, cada contrato es una situación particular y propia teniendo en cuenta el acuerdo de voluntad que suscriben las partes.

10.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas de la Agencia de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE) considera tres componentes fundamentales:

información, **d**iálogo e **i**ncentivos, los cuales fueron definidos en el Conpes 3654 de 2010 y que son tenidos en cuenta en la versión 2 de 2016 “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. En ese sentido, esta estrategia involucra las acciones que desarrolla la Entidad en cada componente reconociendo aspectos por fortalecer como resultado del ejercicio de diagnóstico liderado por CCE.

Este ejercicio de rendición de cuentas se lleva a cabo de una manera permanente y a través de los diferentes medios y canales de comunicación con los que cuenta CCE como son:

- Sitio web: https://www.colombiacompra.gov.co/
- Twitter: Colombia Compra Eficiente @colombiacompra
- Facebook: @ColombiaCompraEficiente
- Colombia Compra Eficiente

En estos medios y canales se informa a los grupos de valor las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con CCE.

[3] http://www.suit.gov.co

Elementos en el que se fundamenta el proceso de rendición de cuentas

Se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, dialogo e incentivos.

- **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el plan nacional de desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

- **Diálogo:** prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.

- **Incentivos:** acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Están orientados a promover comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas en la entidad

En esta etapa la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente definió las siguientes actividades:

a. Definición del equipo que lidera el proceso de rendición de cuentas:

En CCE es responsabilidad de todas las áreas y servidores públicos el desarrollo del proceso de rendición de cuentas. Dirección estratégica en cabeza del Asesor Experto con Funciones de Planeación es el encargado de organizar, planear y hacer seguimiento a este proceso y el Asesor Experto con funciones de Control Interno de verificar y validar los lineamientos y normas aplicables al mismo.

b. Diagnóstico a partir de la evaluación de la estrategia de la entidad:

Teniendo en cuenta las recomendaciones formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP como resultado de la evaluación adelantada a través del FURAG, CCE buscará determinar dentro del plan de acción un conjunto de actividades con el fin fortalecer, mantener y mejorar los aspectos contemplados en el Índice de rendición de cuentas en el marco de los elementos que fundamentan el proceso de rendición de cuentas, acciones de información, lenguaje comprensible al ciudadano, dialogo e incentivos.

c. Identificación de los grupos de interés:

Con el fin de legitimar y fortalecer el ejercicio de la rendición de cuentas, CCE consulta y responde las inquietudes de la ciudadanía a partir del reconocimiento de sus preocupaciones, descontentos, necesidades y propuestas.

Objetivos de las Estrategia de Rendición de Cuentas (RdC)

Teniendo como referente los Objetivos establecidos en el Conpes 3654, Política Nacional de Rendición de Cuentas que se presenta a continuación:

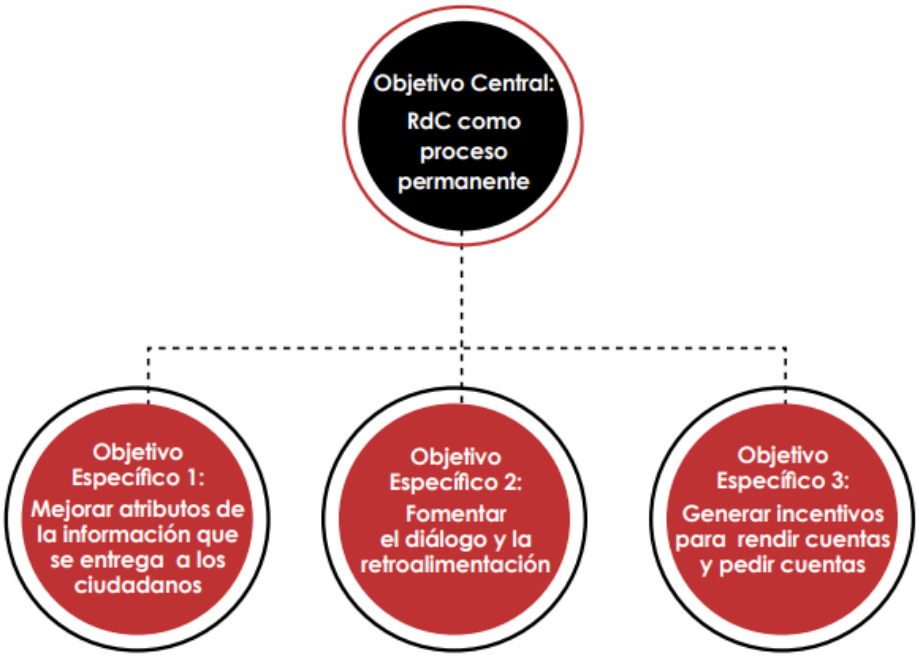


Figura 14. Objetivos del Conpes 3654, Política Nacional de Rendición de Cuentas.

Fuente: Documento Conpes 3654 abril 2010 Departamento Nacional de Planeación (DNP). [4]

CCE para su estrategia de rendición de cuentas definió los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que permita informar a la ciudadanía sobre qué se está haciendo, cómo se está haciendo, compromisos establecidos y acciones correctivas de mejoramiento.

Objetivos específicos:

- Fortalecer la legitimidad y la confianza de la ciudadanía de manera que esta participe de manera activa en el proceso.

[4] Manual Único de Rendición de Cuentas DAFP. http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon//files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1450051661_3ad287e3bc4ef4dde655d44cec6168c8.pdf

- Ajustar la gestión de la Entidad en función de los resultados de la rendición de cuentas y comunicar los resultados de esta.
- Lograr un mayor impacto sobre los temas relacionados con la gestión de la entidad por parte de las universidades y entidades como clientes de la misma para que vigilen y retroalimenten la gestión.
- Retroalimentar el proceso de planeación respecto de las sugerencias y opiniones producto del ejercicio de control social.

Estrategia de Comunicaciones

Elaborar y ejecutar una estrategia de comunicaciones solida resulta un determinante definitivo para que la estrategia de rendición de cuentas alcance los resultados esperados, por esta razón el Grupo de Comunicación de la Dirección General determina el tipo de comunicación que este va a recibir, el propósito de la comunicaciones, quién la emite, la frecuencia con que se realizarán las comunicaciones y el medio que se utiliza, al igual que las diferentes herramientas que utiliza para visualizar la gestión, logros y compromisos de la entidad en el marco de los principios de Buen Gobierno y Legalidad.

Estrategia de transparencia

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015, la rendición de cuentas es un proceso que tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.

Bajo este contexto CCE desarrolla el proceso de rendición de cuentas teniendo en cuenta los siguientes lineamientos que permiten tener un proceso transparente para que la ciudadanía pueda conocer, discutir, opinar y proponer sobre los asuntos relacionados con la gestión de la entidad:

- Claridad y publicidad de las actuaciones públicas por parte de los funcionarios de la entidad.
- Utilización de diferentes medios o instrumentos que permitan hacer pública o entregar a cualquier persona interesada, información sobre el funcionamiento y procedimientos internos sobre la administración de los recursos financieros y humanos, sobre los criterios con que toma decisiones, sobre las actividades y el desempeño de sus directivos y empleados.
- La divulgación de información oportuna, confiable, suficiente, de fácil comprensión y disponible para la ciudadanía.
- Receptividad por parte de los servidores públicos ante las críticas, propuestas o sugerencias de la ciudadanía.
- Neutralidad y respeto a los diferentes actores que participan en el proceso de rendición de cuentas.

Acciones en información, dialogo e incentivos

De acuerdo con lo establecido en el documento de la Función Pública “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”. CCE fórmula acciones en los siguientes subcomponentes:

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas, Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Implementación de las acciones programadas para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas se definieron dos herramientas para monitorear la ejecución de las acciones según los tiempos y requisitos establecidos, así: i) Plan de acción ii) Mecanismos de seguimiento de avances para la estrategia de rendición de cuentas de la gestión.

Mecanismos de seguimiento de avances para la estrategia de rendición de cuentas de la gestión.
El avance en la estrategia de rendición de cuentas se hace a través de:

- Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.
- El seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de acuerdo con los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente (CCE) definió las siguientes actividades:

- **Evaluación de la estrategia:** Recopilar, consolidar y validar la información y evidencias de cada una de las acciones formuladas en la estrategia de rendición de cuentas
- **Elaboración del informe de resultados:** Documento con el resultado del cumplimiento de las acciones formuladas, teniendo en cuenta logros y dificultades, este documento se publicará en la página web de la entidad para conocimiento de la ciudadanía.
- **Formulación de acciones de mejora en el proceso de rendición de cuentas de la Entidad,** A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas se formula acciones de mejora las cuales serán divulgadas. Al igual cuando hubiere lugar se divulgará los resultados de las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo que se lleven a cabo durante el desarrollo de proceso de rendición de cuentas.

10.4.1. Actividades del Componente de Rendición de Cuentas

Algunas de las actividades que se realizaron para la vigencia 2017, registradas en el componente de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son las siguientes:

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Elaborar y publicar el informe de gestión anual de Colombia Compra Eficiente.	Dirección General Asesor Experto con Funciones de Planeación
Elaborar y publicar el informe del presupuesto 2017 ejecutado.	Secretaría general
Publicar el informe al Congreso de la República que presenta el DNP con el capítulo de Colombi Compra Eficiente Incluido	Asesor Experto con Funciones de Planeación
Publicar la realización y resultados de la audiencia de rendición de cuentas.	Directora General Experto - Planeación Asesor comunicación

Realizar y publicar los Procesos de Contratación de Colombia Compra Eficiente.	Director General Secretario General
Publicar y divulgar comunicados de prensa, noticias, destacados, infografías, videos y presentaciones con información de interés sobre la gestión misional de Colombia Compra Eficiente.	Asesor comunicación
Publicar las bases de datos del SECOP en formatos de datos abiertos	Subdirección de IDT
Publicar los informes de auditorías en la página web de Colombia Compra Eficiente	a) Experto - Control interno b) Asesor comunicación
Realizar la audiencia de rendición de cuentas de Colombia Compra Eficiente.	Director General Experto - Planeación Asesor comunicación
Abrir espacios para comentarios y observaciones de los actores del Sistema de Compra Pública a documentos borrador de Colombia Compra Eficiente a través de un formulario web.	Director General Subdirector de Gestión Contractual Asesor de comunicación
Realizar jornadas de socialización con los actores del Sistema de Compra Pública sobre la misión de Colombia Compra Eficiente y su gestión.	Dirección General Asesor comunicación
Participar en jornadas de capacitación promovidas por Entidades Estatales del orden nacional y territorial, organismos de control y organizaciones de la sociedad civil dirigidas a los actores del Sistema de Compra Pública	Dirección General Asesor comunicación
Convocar y participar en reuniones de trabajo específicas con organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación y academia con el fin de conocer la gestión de Colombia Compra Eficiente, las herramientas de e-Procurement y el acceso a las mismas.	Dirección General Asesor comunicación
Participar en eventos públicos (ferias, seminarios, asambleas, congresos, etc.) para dar a conocer la gestión de Colombia Compra Eficiente, los avances y resultados del Sistema de Compra Pública (a nivel regional, nacional e internacional)	Dirección General
Continuar ofreciendo canales de denuncias para los actores del Sistema de Compra Pública	Asesor comunicación Subdirección IDT
Elaborar el plan de mejoramiento de rendición de cuentas en el que se incluyen los comentarios de los grupos de interés.	Experto - Planeación
Mantener actualizada la página web de acuerdo con lo exigido por Ley de transparencia y de derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014).	Asesor comunicación
Coordinación para las Fases de Implementación Política de Gobierno Digital versión 05 de 2018	Subdirección IDT

Gestionar un plan de relacionamiento con medios de comunicación que permita divulgar de forma masiva la gestión de Colombia Compra Eficiente.	Asesor comunicación
Evaluar la estrategia de rendición de cuentas de Colombia Compra Eficiente.	Experto - Planeación Asesor comunicación

10.5. SERVICIO AL CIUDADANO

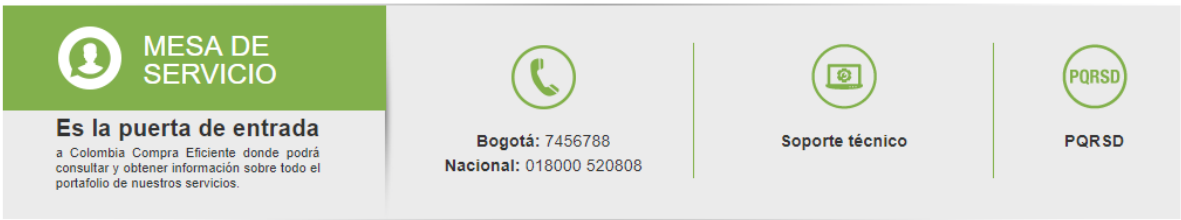
La Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente a través de su Secretaría General, está comprometido en brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.
CCE proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

SERVICIO AL CIUDADANO

En cumplimiento de las normas de transparencia y acceso a la información pública Colombia Compra Eficiente pone a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

- Contáctenos. Mesa de servicio >>
- Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) >>
- Eventos y capacitaciones >>
- Información general >>
- Notificaciones judiciales >>



Canales de atención

La Mesa de Servicio ofrece canales de atención que son gestionados directamente por Colombia Compra Eficiente.

- Soporte técnico
- Chat en línea
- Línea en Bogotá: 7456788
- Línea Nacional: 018000 520808
- Contáctenos (PQRSD)

Horario de atención

La Mesa de Servicio está a su disposición:

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

SOLUCIÓN EN LÍNEA

GESTIÓN DE **ACCESOS**

Realice el registro de entidades y proveedores, y la asignación de usuarios para el uso de las plataformas de compra y contratación.

PUBLICACIÓN EN **EL SECOP**

Encuentre información clave para que compradores y proveedores realicen sus tareas en las plataformas del SECOP I y SECOP II.

BÚSQUEDAS EN **LAS PLATAFORMAS**

Conozca cómo realizar la búsqueda de procesos y compras en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

COMPRAS EN **LA TVEC**

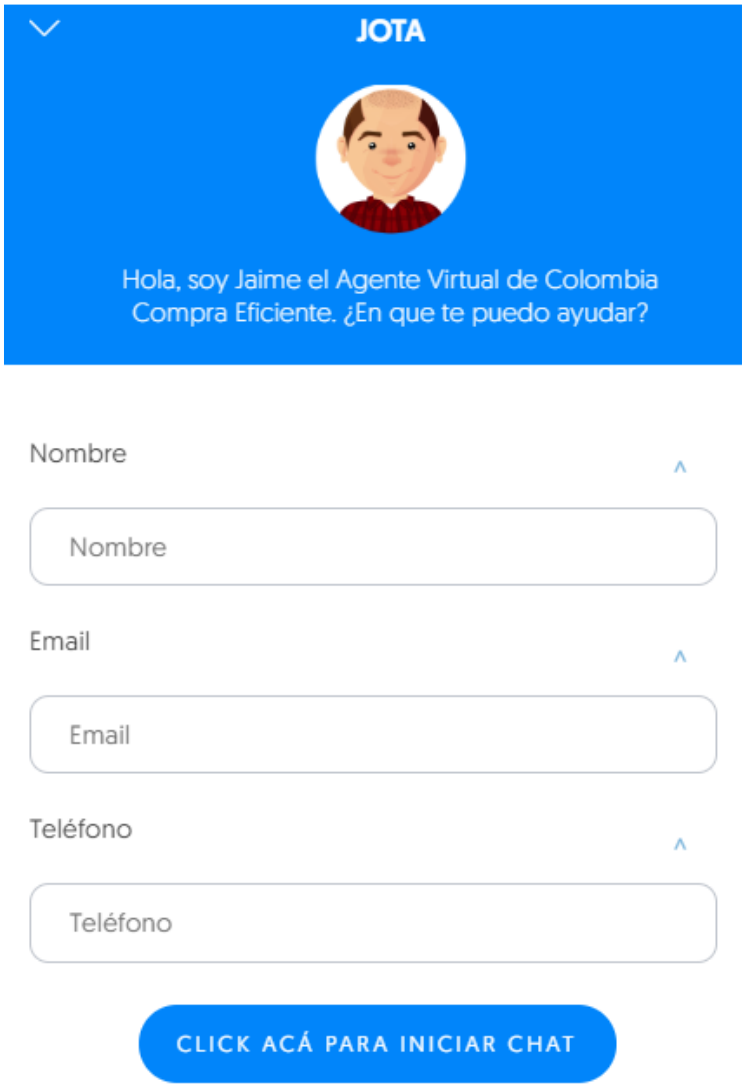
Consulte los productos y servicios disponibles y cómo adquirirlos en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

MODIFICACIONES EN **PROCESOS O COMPRAS**

Reporte cambios y novedades de información a los procesos de contratación en SECOP I o compras en la Tienda Virtual del Estado Colombiano.

INDISPONIBILIDAD EN **LAS PLATAFORMAS**

Consulte las guías e indisponibilidades certificadas presentadas en el SECOP y la Tienda Virtual del Estado Colombiano.



PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Formular
PQRSD
Ingrese **aquí >>**

Solicitud de información
con identidad reservada
Ingrese **aquí >>**

Consultar
Con identificación: **Aquí >>**
PQRSD anónimas: **Aquí >>**

https://www.colombiacompra.gov.co/pqrsd

10.5.1. Principales Actividades formuladas del componente de Atención Al Ciudadano

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Diseñar e implementar medidas derivadas de la evaluación de la satisfacción del cliente que mejoren la calidad de los servicios prestados por Colombia Compra Eficiente	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico Asesor experto con funciones de planeación
Fortalecimiento de capacidades de la Mesa de Servicio	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Monitoreo de la atención telefónica	Dirección General Secretaría General Subdirección de Gestión Contractual Subdirección de Negocios Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Promover la adopción de buenas prácticas en servicio a los partícipes de la compra pública en funcionarios y contratistas de Colombia Compra Eficiente mediante acciones de comunicación y capacitación.	Dirección General Secretaría General Subdirección de Gestión Contractual Subdirección de Negocios Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Monitorear la gestión de PQRSD	Secretaría General
Capacitaciones a los actores del Sistema de Compra Pública sobre el portafolio de servicios de Colombia Compra Eficiente	Dirección General Subdirección de Gestión Contractual Subdirección de Negocios Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

10.6. TRANSPARENCIA

Colombia Compra Eficiente está comprometido en garantizar el fortalecimiento institucional y el derecho de acceso de la información de los grupos de interés, el cual está regulado por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015 de MINTIC y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos estratégicos en los planes de acción de la entidad, la articulación de las dependencias, la integración de normativas, políticas y lineamientos para el cumplimiento de los compromisos establecidos en este componente.

10.6.1. Principales Actividades formuladas del componente de Transparencia

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
Actualizar el catálogo de datos abiertos del Sistema de Compra Pública en formato MinTIC y OCDS	Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico

Mantener actualizado el registro de los funcionarios y contratistas de Colombia Compra Eficiente en el SIGEP	Secretaria General
Desarrollar esquema de aseguramiento de calidad de servicio al ciudadano prestado por la mesa de servicio	Dirección General Subdirección de Gestión Contractual Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Elaborar documento de lineamientos sobre el uso de información de las plataformas del Sistema de Compra Pública	Dirección General - Asesor de Comunicaciones Secretaría General
Mantener actualizada página web cumpliendo con lineamientos de accesibilidad y usabilidad de la Estrategia Gobierno Digital	Dirección General Subdirección de Información y Desarrollo Tecnológico
Actualizar caracterización de usuarios.	Dirección General Asesor comunicación
Publicar informe de PQRSD	Dirección General Secretaría General

11. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo del asesor experto con funciones de planeación en la matriz diseñada para el seguimiento; la cual demuestra los productos y deja evidencia de estos en los tiempos programados, de acuerdo con la información emitida por los líderes e integrantes de cada proceso de la Entidad, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección. La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el plan le corresponde al asesor experto con funciones Control Interno.

De acuerdo con lo establecido en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación son las siguientes:

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.
- El asesor experto con funciones de control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:
    - Primer seguimiento: con corte 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
    - Segundo seguimiento: con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
    - Tercer seguimiento: con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero de la vigencia siguiente.

12. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades incorporadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente. Lo anterior, teniendo en cuenta que todas las actividades tienen previstas unas metas cuantificables que se registran en la matriz para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este sentido en cada uno de los periodos de seguimiento, se debe reportar el avance porcentual.

13. MECANISMOS DE MEJORA A METAS QUE NO FUERON LOGRADOS

El asesor experto con funciones de planeación al final de cada vigencia realiza seguimiento y verifica el porcentaje de avance de cada una de las actividades que fueron incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las actividades que no lograron el 100%, deben quedar planeadas para la siguiente vigencia, con el fin de asegurar su ejecución.

De lo contrario al responsable de la actividad debe justificar por qué no es viable que se incorpore para la siguiente vigencia.

14. MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

15. AUTORIZACIONES

	Fecha	Nombre	Firma	Cargo o Perfil
Elaboró	**17/10/2018**	**Karina Johanna Blanco Marín**		**Asesor Experto con Funciones de Planeación**
Revisó	**23/10/2018**	**Comité Directivo** **Resolución 1564 de 2018**	**Acta Comité Directivo No. 14 del 23 de octubre de 2018**	
Aprobó	**23/10/2018**	**Juan David Duque Botero**		**Director General**