



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015



“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
2. COMPONENTE ESTRATÉGICO
3. ALCANCE
4. MARCO LEGAL
5. METODOLOGIA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN
6. COMPONENTES DEL PLAN
 - 6.1. METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
 - 6.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
 - 6.3. RENDICIÓN DE CUENTAS
 - 6.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
7. TERMINOS Y DEFINICIONES

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de nuestro Plan Estratégico, se han orientado las actividades a fortalecer, modernizar y optimizar la capacidad institucional de los entes vigilados de tal manera que nuestro ejercicio en el control fiscal, le garantice a la comunidad Neivana la protección de los bienes públicos; que la Red de Veedores y Contralores Comunitarios consoliden los procesos de participación ciudadana, aportándoles a través de la multiplicación de conocimientos, capacidad y liderazgo para incidir de manera proactiva en la ejecución de las obras y convenios que se desarrollen para servicio del municipio y que la institucionalidad de la Contraloría y sus entidades vigiladas contribuya a que la combinación de normas, usos y costumbres definan reglas que permitan que el conjunto de equipamientos, recursos financieros, técnicos y humanos dispuestos para servicio de la comunidad, cumplan su propósito.

Nuestra gestión institucional, continúa con la dinámica de enfocar las actividades al cumplimiento de los Objetivos Estratégicos definidos para la entidad cuyos resultados y hechos más relevantes, obedecen al cumplimiento de lo estipulado en el del Plan de Acción Institucional y los Planes Operativos de las Dependencias, en los cuales se plasmaron las acciones y metas, susceptibles de seguimiento, motivo por el cual avanzamos positivamente en el ejercicio misional y administrativo adelantado por este ente de control.

Para alcanzar plenamente la Credibilidad en el Control Fiscal seguimos orientando nuestras acciones a la prevención y lucha contra la corrupción, motivo por el cual proyectamos las actividades programadas en siguiente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2015.

1. OBJETIVOS

1.1 GENERAL

Promover en el presente Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, confianza en la comunidad consistente en que los ciudadanos interactúen y se informen de las acciones gubernamentales, ejercidas a través de los órganos de control territoriales.

1.2 ESPECÍFICOS

- Afianzar acciones y actuaciones bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre la Contraloría Municipal de Neiva y los ciudadanos.
- Difundir a la comunidad Neivana, los mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación para fortalecer las competencias ciudadanas en el control social.
- Realizar acciones que busquen desarrollar un control fiscal de carácter técnico, al servicio de los fines del Estado y la participación de la sociedad civil en el seguimiento de los planes y programas que garanticen el principio de publicidad para acceder a la información que no goce de reserva legal en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", se elaboró el siguiente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015.

2. COMPONENTE ESTRATEGICO

MISIÓN

"La Contraloría Municipal de Neiva, ejerce con efectividad y celeridad la evaluación y vigilancia de la gestión fiscal de la Administración Municipal, sus entidades descentralizadas y de los particulares que administren fondos o bienes de la Ciudad de Neiva, a partir de la implementación del control preventivo y el fortalecimiento del control social, con el fin de evitar el detrimento al erario y contribuir al resarcimiento oportuno del daño al patrimonio público de nuestra ciudad"

VISIÓN

"La Contraloría Municipal de Neiva en el año 2015, será reconocida a Nivel Nacional como la Entidad Fiscalizadora Territorial modelo para los organismos de Control Fiscal Colombiano, destacándose por una planta de personal profesionalizada y altamente comprometida y por unos procedimientos

técnicos, ágiles y eficientes soportado en tecnología de punta y apoyadas en redes de Control Interno y Contralores comunitarios fortalecidos y capacitados para reducir los niveles de corrupción en las Entidades de la Ciudad".

VALORES

- Honestidad
- Respeto
- Integridad
- Tolerancia
- Solidaridad
- Justicia
- Confidencialidad
- Objetividad
- Participación
- Responsabilidad
- Transparencia

PRINCIPIOS

- Calidad
- Desarrollo del Talento Humano
- Compromiso
- Eficiencia
- Eficacia
- Autocontrol
- Responsabilidad Social

3. ALCANCE

Las estrategias y actividades relacionadas en cada uno de los cuatro componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplican para todos los procesos de la Contraloría Municipal de Neiva.

4. MARCO LEGAL

Ley 1474 de 2011, mediante 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 No. 2641 del 17 de diciembre de 2012 por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Artículo 73 de la Ley 1474, el cual establece que *“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*

“Credibilidad en el control fiscal con prevención, participación y efectividad”

estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.*

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 4669 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.

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

Decreto 734 de 2012. Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

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 1450 de 2012. Por el cual se reglamenta el Decreto-ley 019 de 2012.

Decreto 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión, instrumento metodológico que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Documento Conpes 3654. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

5. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN

Teniendo como referencia la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, se realizó el presente Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en forma conjunta con la participación de todas las Direcciones y Oficinas de la Contraloría Municipal de Neiva.

El Comité de Planeación y Evaluación de la entidad se encargó de consolidar el documento y la Oficina Asesora de Control Interno, verificó la elaboración del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", con el fin de realizar el seguimiento y control correspondiente.

Para la preparación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se realizaron las siguientes actividades:

- Jornadas de trabajo para revisar avances relacionados con el cumplimiento de Plan 2014 y a través del respectivo seguimiento realizado, verificar los aspectos que requieren el ajuste correspondiente.
- Consolidación del documento final por parte del Comité de Planeación y Evaluación.

6. COMPONENTES DEL PLAN.

La metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", incluye cuatro componentes autónomos e independientes, como son:

- Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos.
- Medidas Antitrámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

6.1 METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Conforme los lineamientos contenidos en la Metodología para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, se elabora el mapa de riesgos de corrupción, con énfasis en la "PREVENCIÓN" con la única finalidad de garantizar que las actuaciones y decisiones de los servidores públicos estén ajustadas al marco legal, evitando con ello la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una persona natural o jurídica y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

PLAN ANTICORRUPCION																	
6.1 COMPONENTE: IDENTIFICACION RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO																	
ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		RH		
PROMOVER LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA GERENCIA PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL COMO MECANISMO DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.	Publicar en la página web de la CMN el Plan de Acción 2015	X													Plan de Acción 2015 publicado	X	Oficina Asesora de Control Interno
	Publicar en la página web de la CMN el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015	X													Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015 publicado	X	Oficina Asesora de Control Interno
	Socializar al interior de la entidad el Plan Anticorrupción Vigencia 2015		X												Diligenciar el formato TH-F-09 SOCIALIZACIONES	X	Oficina Asesora de Control Interno
	Difundir a las servidoras y servidores públicos de la Contraloría Municipal de Neiva, la importancia de los principios y valores				X										Actividad realizada / Actividad Programada	X	Oficina Asesora de Control Interno
	Seguimiento y evaluación al cumplimiento del Decálogo de atención al ciudadano.								X						Evaluación realizada / Evaluación programada	X	Oficina Asesora de Control Interno.
	Publicar en la página web de la CMN la contratación de la vigencia 2015.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Números de contratos publicados en la página web institucional / Número de contratos suscritos.	X	Secretaría General
	Revisar y ajustar el Mapa de Riesgos de Corrupción.													X	Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	X	Directores Técnicos y Jefes de Oficina

6.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Contraloría Municipal de Neiva, a través de su sitio web <http://www.contralorianeiva.gov.co>, publica la información de interés de la ciudadanía, así como también facilita a sus auditados el reporte de información solicitada.

Los mecanismos a utilizar en el desarrollo de este componente están alineados con las estrategias determinadas por el Gobierno Nacional y enmarcadas dentro de la política de Gobierno en Línea.

Mediante esta estrategia se busca racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas para satisfacer las necesidades de la comunidad con el propósito de contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados e información ofrecida por este órgano de Control Fiscal.

PLAN ANTICORRUPCION

6.2 COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		RH			
SOCIALIZAR CON LOS SUJETOS INTERNOS Y EXTERNOS TODAS LAS ACTUACIONES Y ACTIVIDADES DE MANERA OPORTUNA A TRAVÉS DEL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN PÚBLICA.	Garantizar que la información generada por la CMN llegue al interior y exterior de la entidad, es decir, a los funcionarios, a nuestros sujetos vigilados y a la ciudadanía en general.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Publicaciones efectuadas en la vigencia / Publicaciones programadas según Plan de Comunicación	Portal web	Secretaría General con el apoyo del Profesional Universitario asignado (a) al manejo de la Página Web de la CMN
FOMENTAR LA APLICABILIDAD DE LA NORMATIVIDAD SOBRE PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Desarrollar jornadas de capacitación en temas que fortalezcan las competencias ciudadanas para el control social.															Nº de talleres realizados / Nº de talleres programados	Recurso Humano	Director Participación Ciudadana
AFIANZAR LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA ENTIDAD				X			X			X		X						

6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, permite incluir en el presente plan el tercer componente: Rendición de Cuentas, con el que se busca generar transparencia en la gestión pública y en este caso hacer partícipe a la sociedad en general de la gestión realizada por la Contraloría Municipal de Neiva, frente a los propósitos delineados en el Plan Estratégico para el cuatrienio 2012-2015, con la única finalidad que se conozcan las actuaciones adelantadas frente al control (posterior) de la gestión, administración, manejo e inversión de los bienes y recursos públicos que disponen los sujetos vigilados.

La Rendición de Cuentas tiene por finalidad única que el conglomerado en general pueda conocer, analizar y solicitar aclaraciones sobre el papel que como órgano de control se viene adelantando.

La Contraloría Municipal de Neiva con el fin de afianzar la relación con la ciudadanía da a conocer los resultados de su gestión de Control Fiscal, a través de las siguientes actividades:

- Convocatoria pública para presentar informe de rendición de cuentas.
- Actualización permanente en la página web www.contralorianeiva.gov.co, sobre las actividades que se desarrollan.

PLAN ANTICORRUPCION

6.3 COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE			
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		RH				
INFORMACIÓN	Publicar el Plan General de Auditorias	X														Plan General de Auditorias Publicado	Humano	Directora de Fiscalización	
	Realizar seguimiento semestral de las actividades desarrolladas en cumplimiento del Plan de Acción	X						X							X	Seguimiento realizado / Seguimiento Programado	Humano	Oficina de Control Interno con el Apoyo del Nivel Directivo	
DIÁLOGO	Realizar audiencia de Rendición de Cuentas			X											X	Audiencia pública realizada	Humano	Directores Técnicos, Secretaría General y Oficina Asesora de Control Interno	
	Publicar en página web los informes de las auditorias del PGA.													X	X	X	Publicación de informe de Auditorias / Informe de Auditorias realizadas	Humano	Directora de Fiscalización de acuerdo con la Ejecución del PGA
INCENTIVOS O SANCIONES	Evaluación cumplimiento del PGA.															X	Auditorías Ejecutadas / Auditorías Proyectadas	Servidor Público	Director Técnico de Fiscalización

6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Contraloría Municipal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación, que recomienda a las entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, la Contraloría Municipal de Neiva tiene incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de optimización y seguimiento.

Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas, contenidos de fondo que brinden calidad y eficiencia a las PQD (Peticiónes, Quejas y Denuncias), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Dirección de Participación Ciudadana, ha trabajado en el tema de recepción, mediante un procedimiento para que nuestros ciudadanos puedan presentar sus PQD de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Adicionalmente en la página WEB, existe un link que permite presentar de forma ágil y practica, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

En la página Web de la Contraloría Municipal de Neiva, se encuentra publicada información relativa a: La Rendición de Cuentas con información para los Sujetos de Control, información de la Dirección de Participación Ciudadana, Notificaciones, Citaciones, Medición de Satisfacción del Cliente, Informes de Gestión, Actividad Financiera y Económica, Planes de Mejoramiento, Planes de Acción, Reportes de Beneficio de Control Fiscal, Memorandos de Advertencia, información de las Dependencias de la Entidad, Manual de Contratación, Contratación de la Vigencia Actual y Plan de Adquisiciones; disponiendo de información valiosa, que permite el continuo seguimiento en la gestión, servicios y trámites realizados por este ente de control.

En lo relacionado con la implementación y optimización de los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites, información y servicios tanto a los sujetos de control como al ciudadano, a través del Sistema de Gestión de Calidad que se está implementado de conformidad con la norma NTCGP1000:2009, se tienen los procedimientos, denominados: Participación Comunitaria y Gestión de Peticiones Quejas y Denuncias -PQD-.

De igual forma, se dispone de un link en la página Web para la recepción de peticiones, quejas y denuncias de acuerdo a los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) con un formato general vía electrónica en la página Web al cual pueden acceder fácilmente los ciudadanos. Para el mismo fin se dispone de un buzón ubicado estratégicamente en las instalaciones de la entidad.

En lo que respecta a la medición de la satisfacción del cliente, en relación con los trámites y servicios que presta la Contraloría Municipal de Neiva, se publican en la página web, los resultados conforme lo establecido a través del Sistema de Gestión de Calidad.

En cuanto la disposición de información actualizada en lugar visible para la comunidad, se publican avisos o actos administrativos haciendo uso de las carteleras institucionales

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención al ciudadano con los que cuenta la Contraloría Municipal, que permiten un puente de comunicación entre la comunidad y el ente de control fiscal son:

- Reuniones con la comunidad.
- Visitas de la Comunidad a la entidad, a través de audiencias públicas de recepción de PQD, programadas.
- Acceso a la página web de la Contraloría Municipal de Neiva.
- Atención telefónica.
- Correo institucional.



Adicionalmente, la Dirección de Participación Ciudadana realiza acciones encaminadas al fortalecimiento de las competencias ciudadanas para el ejercicio del control social, en el marco de la cultura de la participación, en especial en el sector del control fiscal. En tal sentido, tiene dentro de sus funciones la organización y seguimiento a las acciones de acompañamiento, capacitación, y asesoría, a la comunidad que se vincula a los programas institucionales “**CONTRALOR COMUNITARIO**” y “**CONTRALOR ESTUDIANTIL**”.



PLAN ANTICORRUPCION

6.4 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDAD	CRONOGRAMA												INDICADOR	RECURSOS	RESPONSABLE	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		RH		
DIFUNDIR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Difundir el portafolio de servicios a través de diferentes medios de comunicación disponibles en la entidad			X			X			X			X		Difusiones realizadas / Difusiones Programadas	Servidores públicos	Director Participación Ciudadana
MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN RELACIÓN CON LOS TRÁMITES Y SERVICIOS QUE PRESTA LA CONTRALORÍA MUNICIPAL DE NEIVA	Efectuar mediciones semestrales sobre la satisfacción del ciudadano mediante la aplicación de encuestas	X						X						X	Mediciones publicadas en la Página Web	Servidores públicos	Director Participación Ciudadana
IDENTIFICAR NECESIDADES, EXPECTATIVAS E INTERESES DEL CIUDADANO PARA GESTIONAR LA ATENCIÓN ADECUADA Y OPORTUNA	Clasificación y Seguimiento a los requerimientos del buzón de sugerencias, correos electrónicos institucionales y buzón virtual para la recepción de PQD									X				X	PQD clasificadas	Servidores públicos	Director Participación Ciudadana
DESARROLLAR COMPETENCIAS Y HABILIDADES PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS MEDIANTE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Desarrollar jornadas de capacitación en temas que fortalezcan las competencias ciudadanas para el control social			X			X			X			X	Servidores públicos capacitados	Servidores públicos	Director Participación Ciudadana	

7. TERMINOS Y DEFINICIONES

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública y privada) que interactúa con Contraloría Municipal de Neiva con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

Control: Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

Corrupción: Acción o efecto de alterar o echar a perder. La Corrupción política es el Abuso del poder mediante la función pública para obtener un beneficio personal.

Estrategia: Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Evaluación: Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de éstos y las posibles consecuencias.

Modelo Estándar de Control Interno – MECI, Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

Plan: diseño o esquema detallado de lo que habrá de hacerse en el futuro.

Rendición de Cuentas: Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Riesgo de corrupción: 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.

Servicio al Ciudadano: Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

Sistema Único de Información de trámites – SUIT: Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

Trámite: Gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado.