



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

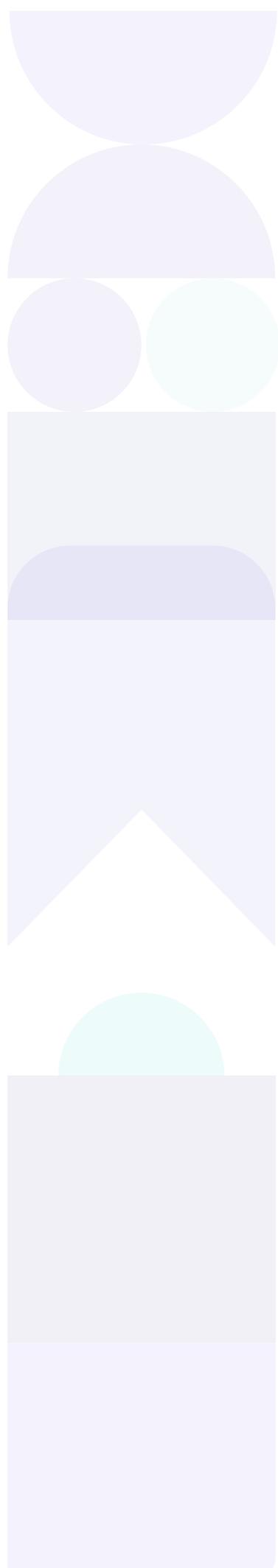


PLAN

ANTICORRUPCIÓN

2020 - 2025

Objetivo
Alcance
Marco normativo
Términos y definiciones.
Aspectos generales
Definición del contexto estratégico
Componentes
Gestión de riesgos de corrupción - mapa de riesgos de corrupción
Racionalización de trámites
Rendición de cuentas
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
Iniciativas adicionales
Anexos
Bitácora de cambios



INTRODUCCIÓN

El Consejo Profesional de Administración de Empresas CPAE, articula una visión para el año 2025 que orienta a la entidad a ser ejemplo de liderazgo y adaptación del contexto de los profesionales en Administración, para inspirar e impactar desde un servicio cercano y dinámico para nuestros matriculados, promoviendo estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Para el Consejo, el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, es una oportunidad para fortalecer su compromiso con el desarrollo institucional del país, profundizando una relación democrática y transparente desde el Estado colombiano hacia la ciudadanía.

Este Plan, contiene unas primeras acciones que desarrollará la entidad para desarrollar diferentes temáticas exigidas para este tipo de documento, específicamente:

- Permitir la identificación y el tratamiento oportuno de los riesgos de corrupción.
- La racionalización y simplificación de trámites y servicios.
- La rendición de cuentas en un diálogo abierto y participativo.
- El desarrollo de mecanismos para la atención a la ciudadanía.
- El fortalecimiento de la divulgación, disposición y consulta de información.
- (otros) El fortalecimiento de una cultura de integridad.

OBJETIVO

Establecer la estrategia para la lucha contra la corrupción, mediante: el desarrollo y seguimiento de acciones concretas que permitan la identificación, categorización y el control oportuno de los riesgos de corrupción al interior de la entidad; el diseño y la realización de un ejercicio de rendición de cuentas en un diálogo abierto y participativo con la ciudadanía; la racionalización y simplificación de trámites y servicios; facilitar la divulgación, disposición y consulta de información de carácter público a la ciudadanía; y, finalmente, el fortalecimiento de una cultura de integridad, mejorando las relaciones con los grupos de valor, orientando la operación a procesos con enfoque en la experiencia del cliente

Objetivos específicos:

- Construir capacidades en la organización y sus diferentes coordinaciones, para generar progresos significativos, continuos y sostenibles en el tiempo, relacionados con los objetivos y temas de este plan de manera constante.
- Contar con metodologías comprobadas y sustentadas para gestionar de diferentes maneras, los riesgos de corrupción de la entidad.
- Contar con herramientas de medición que permitan dimensionar de manera cuantitativa y cualitativa el progreso realizado en este documento.
- Crear y materializar dinámicas que involucren a los empleados de la entidad y les permita apropiarse de estos objetivos, generando una cultura ética y de transparencia.
- Facilitar la interacción de la entidad con buenas prácticas en otras entidades de carácter público, privado y/o mixto
- Otros que se definan más adelante.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC busca generar valor en la gestión institucional mediante la incorporación de un enfoque de prevención que incluye ejercicios de participación ciudadana, desarrollo metodológico para el mejoramiento de la relación con la ciudadanía y nuevas estrategias para abordar los retos de gobierno frente a la coyuntura mundial, aplicable a todos los procesos, trabajadores y contratistas del Consejo.

MARCO NORMATIVO

Norma	Número	Descripción	Fecha
Constitución Política de Colombia		Establece que todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y que se garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.	1991
Ley	57	Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales	1985
Ley	87	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.	1993
Ley	489	Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.	1998
Ley	850	Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas	2003
Ley	962	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.	2005
COMPES	3654	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos	2010
COMPES		Política Nacional de Servicio al Ciudadano. ipsum	2010
Ley		Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	2011
Ley	1474	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	2011
Decreto Ley	419	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	2012
Decreto	1450	Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012	2012
Decreto	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	2012

Norma	Número	Descripción	Fecha
Ley	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	2014
Ley	1757	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática	2015
Decreto	1081	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.	2015
Decreto	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	2015
Decreto	124	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".	2016
Decreto	1166	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	2016
Decreto	1449	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.	2017
Ley	612	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.	2018
Ley	1955	Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"	2019
Ley	2106	Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar tramites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	2019
Ley	2016	Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.	2020

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- **Control social:** busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Consulta:** peticiones presentadas a las autoridades para que emita concepto acerca de materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Derecho de petición:** es la facultad que tiene todo ciudadano en Colombia de presentar solicitudes respetuosas ante las entidades públicas o privadas por motivos de interés general o particular.

- **Denuncia:** Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación.
- **Desistimiento tácito:** se considera a la forma anormal de finalizar un trámite, originado por el incumplimiento de una carga procesal a cargo de la parte que promovió el trámite y de la cual depende la continuación del proceso, pero no la cumple en un determinado lapso.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificar, 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.
- **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.”
- **Matriz 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.
- **Petición:** es una solicitud respetuosa, realizada de forma verbal (deberá quedar constancia de esta) o escrita a través de cualquier medio idóneo de comunicación o transferencia de datos, con el propósito de recibir información o adelantar una intervención.
- **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.
- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que cumplan funciones públicas.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención prestada.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el Consejo Profesional, racionalizar el empleo de recursos o hacer más participativa la gestión.

- **Término:** Tiempo máximo establecido para dar respuesta de fondo a las solicitudes respetuosas interpuestas por personas naturales, personas Jurídicas y del Estado.

ASPECTOS GENERALES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene 5 componentes, además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación, Los componentes del Plan se describen a continuación:

- **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción a los que está expuesto el Consejo en el cumplimiento de su misión, así como identificar e implementar las acciones de control y seguimiento que prevengan los eventos de corrupción.
- **Racionalización de Trámites:** Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020, Ley 1955 de 2019, Decreto 2106 de 2019, Decreto Ley 019 de 2012 y la Ley 1474 de 2011, se planteó la estrategia de racionalización de trámites en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.
- **Rendición de cuentas:** Expresión del control social que comprende 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 la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- **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:** En trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad, desde el 2014 se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014.

El monitoreo y seguimiento de la ejecución del PAAC se realizará por la Oficina de Planeación y/o la Oficina de Control Interno, en equipo con los actores internos que la Dirección Ejecutiva delegue para tal fin, conformando un Comité Coordinador del PAAC, de conformidad con lo establecido en los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 1081 de 2015, modificado por el Decreto 124 de 2016.

- Actualización de los riesgos de corrupción.
- Implementación de las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción.
- Otras definidas internamente por el Comité de Coordinación del PAAC.

El monitoreo permite que se determine la necesidad de modificar, actualizar o mantener las condiciones bajo las cuales fueron valorados los riesgos y si se requiere realizar el ajuste en la valoración de estos, de igual forma, se debe detectar si se han materializado y tomar las acciones correctivas requeridas.

Los monitoreos para presentar actualizaciones del PAAC, así como para presentar los avances en su materialización, se realizarán conforme lo estipula la Ley 1474 de 2011 con fecha de corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

DEFINICIÓN DEL CONTEXTO ESTRATÉGICO

El contexto estratégico de la entidad define los parámetros internos y externos que se deben tomar en consideración para la administración del riesgo (ISO 31000, Numeral 2.9). En esta medida, su definición y constante actualización resulta un insumo importante para definir cómo evolucionan los riesgos que se experimentan en el Consejo Profesional.

Desde una revisión bibliográfica de buenas prácticas en la construcción del PAAC, se pueden describir los siguientes componentes que articulan un contexto estratégico:

Contexto externo: son aquellas características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la Entidad. Entre los factores externos a la entidad se encuentran: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales. Así como aquellos factores claves y tendencias que tengan impacto a la organización; y las relaciones con las partes involucradas, sus percepciones y valores.

Contexto interno: son aquellas características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar los siguientes factores: Talento Humano, Infraestructura, Planeación, Recursos financieros, entre otros.

Contexto del proceso: se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: Objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, procedimientos y responsables.

Para el caso del Consejo Profesional, el Contexto Estratégico se define a través de la descripción de los siguientes componentes generales:

Despliegue de los factores por categoría de contextos		
Externos	Económicos	Niveles de inflación, balanza comercial, niveles de tributación, dinámicas de los sectores económicos, disponibilidad de capital, niveles de inversión, mercados financieros, desempleo.
	Políticos	Cambios de Gobierno, legislación, políticas públicas, regulación
	Sociales	Demografía, índices de desigualdad, derechos ciudadanos consagrados en la constitución (educación, salud, seguridad, servicios públicos básicos).
	Tecnológicos	Avances en tecnología, acceso a los sistemas de información externos, transformación digital, impacto de nuevas tecnologías.
	Medio ambientales	Avances en tecnología, acceso a los sistemas de información externos, transformación digital, impacto de nuevas tecnologías.
	Empresariales	Realidades, cambios, retos y tendencias de la realidad empresarial a nivel micro.
Internos	Educativos	Tendencias relacionadas con la educación en Administración, tanto formal como no formal.
	Financieros	Presupuesto de funcionamiento y de inversión, fuentes de financiación, infraestructura y activos disponibles, relación de ingresos y gastos.
	Comunicación	Canales escogidos y desarrollo de los mismos para que exista una comunicación de doble vía entre la entidad y la ciudadanía.
	Desarrollo organizacional	Estructura organizacional, funciones, responsabilidades, rotación, habilidades y competencias del capital humano, seguridad y salud ocupaciones.
	Tecnología	Integridad, confiabilidad, sistemas de información y seguridad de la información, flujos de información y proceso para la toma de decisiones, desarrollo, mantenimiento de los sistemas de producción.
	Estratégicos	Direccionamiento estratégico, posicionamiento estratégico, proyección institucional, estilo de liderazgo, cultura de trabajo en equipo, cultura organizacional y valores de la entidad. .

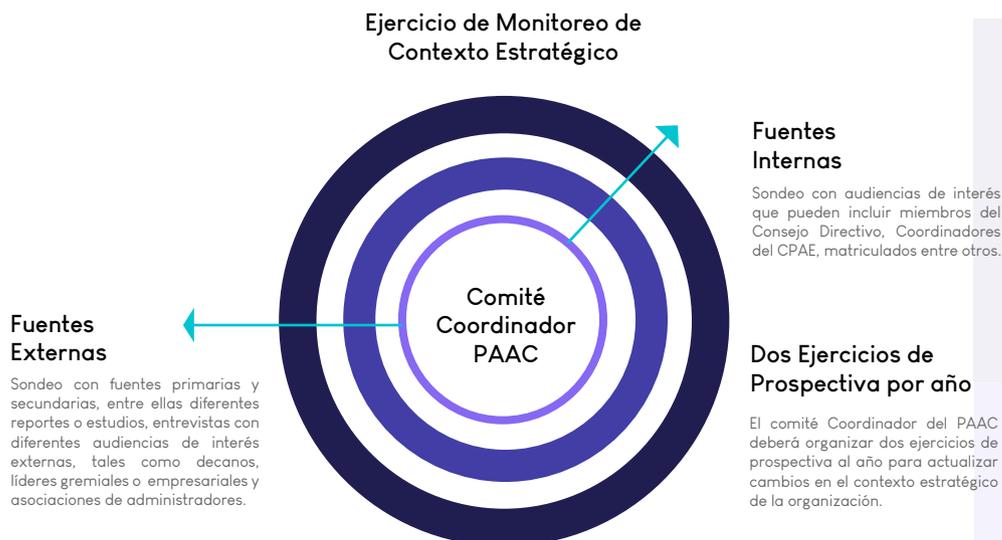
Fuente: Elaborado por el CPAE, tomado de la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP

Despliegue de los factores por categoría de contextos

Procesos y Capacidades	Diseño del proceso	Claridad en la descripción del objetivo y alcance del proceso.
	Interacción con otros procesos	Relación con otros procesos en cuanto insumo, proveedores, productos, usuarios y clientes.
	Transversalidad	Proceso que determinan lineamientos necesarios para el desarrollo de todos los procesos.
	Procedimientos asociados	La pertinencia de los procesos que se desarrollan
	Responsable del proceso	Es el grado de responsabilidad de los funcionarios frente al proceso
	Comunicación entre los procesos	Efectividad de los flujos de información determinado en la interacción de los procesos.
	Proyección de capacidades	Escogencia de focos de facilidad que la organización proyecta desarrollar para desempeñar, desplegar o
	Mediciones de capacidades	Presupuesto de funcionamiento y de inversión, fuentes de financiación, infraestructura y activos disponibles, relación de ingresos y gastos.
	Estrategias de desarrollo	Hojas de ruta que involucran orientadores, estructuras, equipos, recursos para el desarrollo de capacidades entidad y la ciudadanía.

Fuente: Elaborado por el CPAE, tomado de la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP.

En línea con que la entidad busca realizar una descripción cada vez más precisa de este contexto estratégico, el Comité Coordinador del PAAC realizará 2 ejercicios de prospectiva al año, entrevistando representantes de diferentes audiencias de interés tanto internas como externas, para actualizar un Glosario de Contexto Estratégico. Este permitirá definir y actualizar con alto nivel de detalle los factores externos, internos y los procesos y capacidades de la organización, en el marco de mejorar la toma de decisiones para este y otros procesos



A manera de ejemplo, se comparte el Glosario de Factores construido del PAAC del MINTIC en 2019 para ilustrar el entregable que deberá construirse para las fechas de:

30 de julio, de cara al informe de actualización del PAAC del 31 de agosto.

31 de noviembre, de cara al informe de actualización del PAAC del 31 de diciembre.

Objetivos MINTIC	
Factores Externos	Factores Interno
Políticas externas a la entidad que restrinjan la entrada de nuevas tecnologías	Formulación de políticas que no satisfacen las necesidades de los grupos de interés
Apertura de mercados o entrada de tratados de libre comercio.	Desarrollo de programas poco influyentes para la apropiación de las TIC
Cambios de gobierno	Falta de claridad o celeridad al implementar las políticas
Recesión económica	Rotación de los servidores
Conflictos políticos	Baja promoción de la oferta institucional
Dificultades geográficas o de orden público para cubrir al territorio nacional con infraestructura de Comunicaciones (No culminar con éxito el proceso de paz)	Pérdida de información institucional
Castigos poco ejemplares ante hechos de corrupción	Procesos sin promoción a la investigación e innovación
Leyes que dan a múltiples interpretaciones	

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional

7. COMPONENTES

7.1 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En este componente, el Consejo establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis de su contexto estratégico, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

La matriz busca convertirse en una herramienta estratégica que permite anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del PAAC, para que la entidad dé máximo provecho a los recursos destinados a

planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia y eficiencia.

En línea con el objetivo estratégico de lograr una cultura de transparencia, apropiada por la entidad, la metodología para actualizar la matriz de riesgos resulta una herramienta clave para cumplir tal objetivo.

En esta medida, la gestión de riesgos de la construcción de la matriz de corrupción toma el siguiente formato:



Fuente: construido por CPAE (2022).

Así mismo, los componentes de la Matriz de Corrupción del CPAE deben contener como mínimo, los siguientes que se presentan a continuación.



Fuente: construido por CPAE (2022)

Finalmente, a continuación se presenta un breve cronograma que proyecta la realización de estas actividades a lo largo del año 2022:

Item	Actividad	Objetivo	Fecha Inicial	Fecha Final	Canal	Grupos de Interés	Recursos	Coordinación Responsable de realizar la actividad
	Estructurar una sesión pedagógica y de formación con conceptos y herramientas efectivas en relación a los riesgos de corrupción, para realizar el mapeo de los procesos	Brindar un marco conceptual, formatos y herramientas de ayuda a las coordinaciones y a sus equipos	7/15/2022	8/1/2022	Virtual / Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC
	Desarrollo del mapeo de procesos, inventario de riesgos y estrategias de prevención en su primera versión, desarrolladas por las coordinaciones y sus equipos, en una primera versión	Elaborar una primera versión de la matriz de riesgos de corrupción del CPAE	1/8/2022	9/15/2022	Virtual / Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano y Tecnológico	Coordinación de Promoción y Divulgación, Coordinación de Control Interno, Coordinación Jurídica, Coordinación de Registro, Coordinación Administrativa
	Realización de sesiones cruzadas para ofrecer retroalimentación formal y estructurada a la primera versión de la matriz de riesgos, realizada por las coordinaciones	Elaborar una segunda versión de la matriz de riesgos de corrupción del CPAE, a través de un ejercicio cruzado entre varias coordinaciones	8/1/2022	10/15/2022	Virtual / Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano y Tecnológico	Coordinación de Promoción y Divulgación, Coordinación de Control Interno, Coordinación Jurídica, Coordinación de Registro, Coordinación Administrativa, Comité Coordinador del PAAC
	Presentación de la matriz en su versión ajustada para el año 2022	Recopilar el trabajo realizado por las coordinaciones y realizar una presentación formal a la entidad	15/11/2022	15/12/2022	Presencial	Dirección General, Consejo Directivo, Coordinaciones y sus equipos*	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, la política de Racionalización de Trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

En este sentido, el propósito de este componente es incrementar la capacidad del Consejo para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y otros procedimientos administrativos a su cargo, entendiendo que estos, también promueven el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

La racionalización de trámites busca simplificar y racionalizar los trámites y otros procedimientos administrativos, con el fin de brindar beneficios reales a la ciudadanía en términos de tiempo, calidad y facilidad, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Estrategia de racionalización de trámites

Estas políticas tienen como objetivo permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

En ese sentido, el Consejo, en el marco del cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, definido por el Gobierno Nacional, se compromete a establecer y ejecutar acciones que faciliten el acceso por parte de los ciudadanos a los servicios prestados por el Consejo, para tal fin priorizará y racionalizará sus trámites, reduciendo pasos, tiempos, requisitos y costos para así facilitar su acceso.

Esta política se debe implementar de forma articulada con otras políticas como la de participación ciudadana en la gestión, dado que la mejor forma de definir qué trámites se deben mejorar y qué mejoras deben implementarse es a partir del diálogo con los usuarios y grupos de valor; con la política de transparencia y acceso a la información en la medida que se mantiene actualizada la información de los trámites en el sistema único de información de trámites y con la política de servicio al ciudadano, dado que se deben garantizar estándares de excelencia en la prestación de los trámites, el uso de lenguaje claro, y la accesibilidad de los canales de atención, entre otras actividades.

Para lograr este fin, el Comité del PAAC realizará tres acciones

- Realizará un levantamiento de trámites en conjunto con cada una de las coordinaciones responsables, estableciendo una metodología clara de valoración, que permita caracterizar, analizar y priorizar estos procesos, de manera sustentada, en función de:
 - Su nivel de demanda y/o frecuencia por parte demanda.
 - El nivel de esfuerzo que la ciudadanía necesita invertir para realizarlo.
 - Su nivel de impacto según la ciudadanía.
 - Aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción.
 - Los que presentan mayor cantidad de quejas y reclamos.
 - Aquellos sujetos a ser transformados vía herramientas digitales y tecnológicas.
- Construirá un documento de Viaje de Usuario, el cual es una herramienta usada en el diseño de servicios y mercadeo, para identificar oportunidades de intervención que permitan elevar y mejorar de maneras significativas la experiencia de los consumidores. Este documento de “viaje de usuario” implicará:
 - El diseño y la implementación de una estrategia de levantamiento de información en la forma de encuestas, entrevistas y otros, que arrojen insumos de primera mano sobre la experiencia de usuarios, en los trámites priorizados.
 - La utilización de fuentes y bibliografía relevante, de tal manera que el entregable de “Viaje de Usuario” posea un sustento válido y garantice la efectividad del ejercicio.
 - La consolidación una lista de perspectivas nuevas que se lograron identificar gracias al proceso, incluídas en el documento.
- Elaborará una Estrategia de Intervención, que permita lograr progresos de manera gradual pero sostenible alrededor de:
 - Un plan ordenado para lograr gradualmente los cambios. Impactos esperados (disminución de costos; disminución de requisitos; disminución de tiempos; disminución de complejidad; automatización y/o digitalización, entre otros).
 - Indicadores de medición.
 - Difusión hacia los demás actores de la organización.
 - Registro de la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT



Item	Actividad	Objetivo	Fecha Inicial	Fecha Final	Canal	Grupos de Interés	Recursos	Coordinación Responsable de realizar la actividad
	Sesiones de levantamiento de trámites entre el Comité Coordinador PAAC y las Coordinaciones, analizando diferentes aspectos a partir de información disponible.	Priorización de trámites a intervenir con el objetivo de racionalizar estos procesos	8/1/2022	1/9/2022	Virtual / Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC
	Realización de diferentes dinámicas de levantamiento de información de primera mano, en los trámites que se han identificado como más importantes	Construcción de un documento de viaje de usuario, que brinde insumos suficientes para elaborar una Estrategia de Intervención suficientes para elaborar una Estrategia de Intervención	8/1/2022	10/1/2022	Virtual / Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC y coordinaciones
	Socialización del Viaje de Usuario	Espacio de socialización interna sobre el documento en su versión reciente de Viaje del Usuario	12/1/2022	12/15/2022	Usuarios	Coordinaciones y sus equipos	Humano y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC

7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es concebida por el Consejo como un mecanismo de participación ciudadana, mediante el cual se brinda información constante, de manera clara, entendible, de fácil acceso, habilitando diferentes espacios e instrumentos a través de los cuales los interesados pueden interactuar con la Institución, conocer los avances, resultados de la gestión y la garantía de sus derechos.

En este sentido, la Entidad diseña espacios de diálogo, bajo un modelo de gobierno abierto a la ciudadanía, que mejore la confianza en la entidad y genere valor público, a través de un conjunto de estrategias y mecanismos basados en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación.

El Consejo Profesional de Administración de Empresas, su equipo directivo y demás trabajadores del Consejo, se comprometen a desarrollar de manera continua un ejercicio de rendición de cuentas y una audiencia pública por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la entidad.

A continuación se presenta las actividades de rendición de cuentas de la entidad para 2022, el cual será coordinado con el Comité Coordinador del PAAC:

Item	Actividad	Objetivo	Fecha Inicial	Fecha Final	Canal	Grupos de Interés	Recursos	Coordinación Responsable de realizar la actividad
	Realizar una landing page para publicar la gestión del Consejo en el 2022	Informar la gestión y sus resultados	1/10/2022	12/1/2022	Virtual	Todos los grupos de interés del Consejo Profesional *	Humano y Tecnológico	Coordinación de Promoción y Divulgación y Coordinación de Control Interno
	Divulgación de la rendición de cuentas	Crear campaña de divulgación de la landing page para que todos nuestros grupos de interés tengan acceso y gestión del Consejo	5/30/2022	6/30/2022	Virtual	Todos los grupos de interés del Consejo Profesional *	Humano y Tecnológico	Coordinación de Promoción y Divulgación y Coordinación de Control Interno
	Realizar un Facebook e Instagram Live	Dar a conocer los avances y resultados de los proyectos por nuestros canales digitales	6/1/2022	12/15/2022	Virtual	Todos los grupos de interés del Consejo Profesional *	Humano y Tecnológico	Coordinación de Promoción y Divulgación y Coordinación de Control Interno

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Consejo Profesional de Administración de Empresas se propone como objetivo elevar los niveles de atención al ciudadano en los diferentes puntos de contacto disponibles y habilitados por la entidad. Para ello, la entidad busca desplegar y desarrollar en el año 2022:

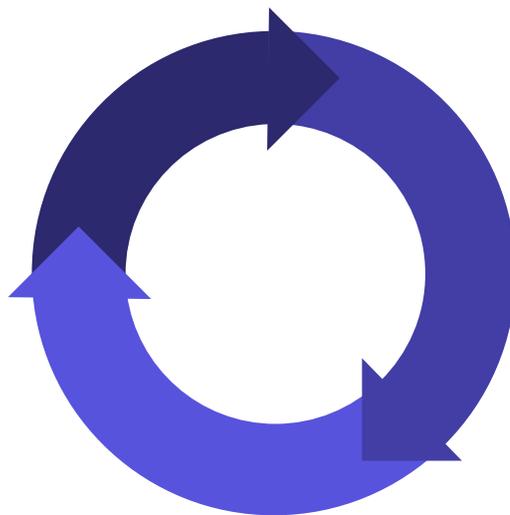
- Portafolio de mecanismos de retroalimentación, desarrollado por el Comité Coordinador del PAAC y la Coordinación de Comunicaciones, de tal manera que exista una constante evaluación de la calidad de este proceso en los diferentes puntos de contacto disponibles de la entidad, por medio de una diversidad de mecanismos.

- Plan táctico de mecanismos de mejora, desarrollados por el Comité Coordinador del PAAC y la Coordinación de Comunicaciones, de tal manera que proyecte la ejecución de tácticas de mejoramiento que permitan intervenir los hallazgos revelados por los mecanismos de retroalimentación.
- Formación y empoderamiento, de cara a las coordinaciones dueñas de los puntos de contacto, el Comité Coordinador PAAC realizará espacios de formación para que estos actores lleven a cabo dinámicas de apropiación, alineación y ajuste de las tácticas desarrolladas en etapas anteriores del proceso

Estrategia para Mejorar Atención al ciudadano CPAE 2022

1. Portafolio de Mecanismos de Retroalimentación

Medición efectiva y constante



2. Formación y Empoderamiento

Intervenciones puntuales y enfocadas

3. Formación y Empoderamiento

Alineación y trabajo en equipo con coordinaciones

Fuente: construido por CPAE (2022).

A continuación se presenta las actividades relacionadas con la Estrategia para mejorar la Atención al Ciudadano en la entidad para 2022, las cuales será coordinadas con el Comité Coordinador del PAAC

Item	Actividad	Objetivo	Fecha Inicial	Fecha Final	Canal	Grupos de Interés	Recursos	Coordinación Responsable de realizar la actividad
	Planeación, Diseño y Construcción de Mecanismos de Evaluación de Atención al Ciudadano	Diseña una estrategia de la entidad de medición constante y efectiva en los distintos momentos de contacto con el ciudadano para generar diagnósticos recurrentes y confiables de este aspecto	6/1/2022	1/8/2022	Virtual/ Presencial	Coordinaciones y sus equipos	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC, Coordinación de Comunicaciones
	Trabajo en conjunto con las coordinaciones involucradas, para implementar el portafolio de mecanismos de retroalimentación	Ejecutar la estrategia de medición y materializar un flujo constante de retroalimentación en relación a la localidad de la atención ciudadana	8/1/2022	12/31/2022	Virtual/ Presencial	Usuarios	Humano, Intelectual y Tecnológico	Comité Coordinador del PAAC y coordinaciones

Fuente: construido por CPAE (2022).

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo del Consejo Profesional de Administración de Empresas con el compromiso con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupos de interés, la entidad se compromete a fomentar:

- **Transparencia activa:** es decir, publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna. Específicamente, en la sede electrónica de la entidad:
- <http://www.cpa.gov.co>
- **Transparencia pasiva:** es decir, la respuesta a las solicitudes de acceso a la información por cualquier ciudadano, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad, establecidos en la regulación por la cual se rige la entidad.

- Instrumentos de gestión de la información: es decir, la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.
- Criterio diferencial de accesibilidad: es decir, la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios, específicamente a través de la sede electrónica de la entidad.

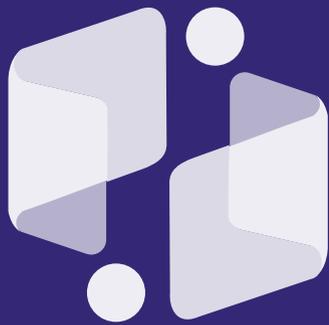
INICIATIVAS ADICIONALES

El componente de Iniciativas Adicionales se refiere a las acciones o estrategias particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Estas se definirán en una siguiente versión del PAAC de la entidad

9. ANEXOS

10. BITÁCORA DE CAMBIOS

No.	FECHA	DESCRIPCIÓN
1		
2		



CONSEJO PROFESIONAL
DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
JUNTOS LOGRAMOS MÁS

WWW.CPAE.GOV.CO

Carrera 15 #88-21 - Oficina 803
601 4841750 - 317 4309847