



**Defensa Jurídica  
del Estado**



# **PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
AGENCIA NACIONAL DE DEFENSA JURÍDICA DEL ESTADO  
ABRIL DE 2025**

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 2 de 22 |
|--|--|---|--|

## **TABLA DE CONTENIDO**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. DECLARACIÓN .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. OBJETIVO.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>3. ALCANCE.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>4. PLANEACIÓN .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>4.1 Plan de ejecución, seguimiento y monitoreo. ....</b>               | <b>4</b>  |
| <b>5. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN ...</b> | <b>4</b>  |
| <b>5.1 Administración de riesgos .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>5.1.1. Gestión de riesgos para la integridad pública.....</b>          | <b>4</b>  |
| <b>5.1.2. Gestión de riesgos de LA/FT/FP .....</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>5.1.3. Canales de denuncia .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>5.1.4. Debida diligencia .....</b>                                     | <b>6</b>  |
| <b>5.2 Redes y articulación .....</b>                                     | <b>7</b>  |
| <b>5.2.1. Redes internas .....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>5.2.2. Redes externas .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>5.3 Modelo de Estado Abierto .....</b>                                 | <b>10</b> |
| <b>5.3.1. Acceso a la información pública y transparencia.....</b>        | <b>10</b> |
| <b>5.3.2. Integridad pública y cultura de la legalidad .....</b>          | <b>11</b> |
| <b>5.3.3. Dialogo y corresponsabilidad .....</b>                          | <b>11</b> |
| <b>5.4 Iniciativas adicionales .....</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>6. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN.....</b>                    | <b>12</b> |
| <b>7. REPORTES.....</b>   | <b>13</b> |
| <b>8. FORMACIÓN .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>9. COMUNICACIÓN .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>10.AUDITORÍA Y MEJORA .....</b>  | <b>15</b> |
| <b>11.Anexo 1. Plan de ejecución, seguimiento y monitoreo. ....</b>       | <b>16</b> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 3 de 22 |
|--|--|---|--|

## 1. DECLARACIÓN

Los funcionarios, empleados, contratistas y proveedores de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se comprometen a observar las políticas, procedimientos y valores del código de integridad que componen el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, así como a implementar las acciones que allí se integren.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el desarrollo de su misión, la cual es "Liderar la prevención del daño antijurídico y la defensa jurídica del Estado, fomentando el respeto por los derechos de los ciudadanos y la legitimidad de las instituciones, protegiendo el patrimonio público y cumpliendo con los fines esenciales del Estado." se compromete a observar los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP, así como a implementar las acciones que allí se integren, guiados siempre por los valores institucionales adoptados en su Código de Integridad.

La Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en el desarrollo de su misión, se compromete a cumplir con todos los requisitos y las directrices establecidas por el Gobierno Nacional. Su gestión enfocada hacia resultados se fundamenta en los valores institucionales y en la gestión e implementación de las acciones que se estipulen en el presente programa.

## 2. OBJETIVO

El Programa de Transparencia y Ética Pública tendrá como objetivo promover la cultura de la legalidad al interior de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.

## 3. ALCANCE

Las políticas y procedimientos definidos en este programa deben ser aplicadas e implementadas por todos los líderes de los procesos, funcionarios, empleados, contratistas y proveedores de la Agencia.

Roles:

| Rol         | Responsable                                 | Línea de defensa  |
|-------------|---|-------------------|
| Supervisión | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Línea estratégica |

|                    |   |               |
|--------------------|---|---------------|
| Monitoreo          | Líderes de proceso y sus equipos de trabajo | Primera línea |
| Administración     | Oficina Asesora de Planeación               | Segunda línea |
| Auditoria y Mejora | Oficina de Control Interno                  | Tercera línea |

## 4. PLANEACIÓN

La formulación, validación, consolidación, aprobación, publicación, ejecución y modificación o reformulación del Programa de Transparencia y Ética Pública se realizará según lo estipulado en el procedimiento DE-P-09 FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS y el manual DE-M-05 MANUAL PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

### **4.1 Plan de ejecución, seguimiento y monitoreo.**

La planeación anual de ejecución, seguimiento y monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública se diseñará de acuerdo con el formato DE-F-31 CRONOGRAMA EJECUCIÓN PLAN, el cual es un anexo del presente documento (Anexo 1).

## 5. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### **5.1 Administración de riesgos**

#### **5.1.1. Gestión de riesgos para la integridad pública**

Como punto de partida para gestionar la posibilidad de afectación económica o reputacional de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado por no ejercer con integridad el servicio público debido a comportamientos y prácticas que atenten contra la moralidad administrativa o aquellas relacionadas con la corrupción, entre las que se encuentran el fraude, el soborno y la no declaración de conflictos de interés, la Agencia administra los riesgos identificándolos, analizándolos y valorándolos, asegurando razonablemente el cumplimiento de su misión y objetivos estratégicos.

Las salidas de la gestión del riesgo son los riesgos debidamente identificados, analizados y evaluados en la plataforma tecnológica del Sistema Integrado de

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 5 de 22 |
|--|--|---|--|

Gestión; informe de gestión de riesgos e indicadores. Estas actividades se realizan según la GUIA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, MC-G-02.

Dicho documento se basa en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por lo tanto, la Agencia actualizará su metodología en concordancia con las versiones que se generen en el documento base.

### **5.1.2. Gestión de riesgos de LA/FT/FP**

Con el fin de gestionar la posibilidad de afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FE) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) la Agencia aplicara la metodología establecida para tal fin una vez se actualice la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **5.1.3. Canales de denuncia**

Con el objetivo de controlar los riesgos para la integridad pública y de LA/FT/FP la Agencia Nacional de Defensa Jurídica mediante un canal institucional de denuncia (manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de la Agencia la ocurrencia de un hecho presuntamente delictivo) garantiza el tratamiento de los reportes recibidos y la protección del denunciante.

Es posible radicar una denuncia a través de los siguientes medios dispuestos por la Agencia:

Formulario Único de Atención: Ingresa a la página web [www.defensajuridica.gov.co](http://www.defensajuridica.gov.co).

En el menú principal selecciona la opción: "Atención y servicios a la ciudadanía" y haz clic en el ítem: "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones". Al ingresar deberás escoger "Formulario único de atención" y seguir las instrucciones.

Correo electrónico: [agencia@defensajuridica.gov.co](mailto:agencia@defensajuridica.gov.co)

Atención telefónica: (601) 255 89 55

Chat de atención al usuario (opción: atención directa):

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 6 de 22 |
|--|--|---|--|

<https://www.defensajuridica.gov.co/Paginas/Chat.aspx>

Atención presencial: Carrera 7 No. 75 – 66, Piso 2, Bogotá D.C.

#### **5.1.4. Debida diligencia**

Un control estandarizado que se debe incorporar en la Agencia, a través de su política de administración de riesgos para la integridad pública y de LA/FT/FP, es contar con un procedimiento para realizar procesos de debida diligencia para el conocimiento de la contraparte con la que se está relacionando la Agencia.

El principio de la debida diligencia según el artículo 12 de la Ley 2195 de 2022 “POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA, PREVENCION Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES.”, reza:

*La Entidad del Estado y la persona natural, persona jurídica o estructura sin personería jurídica o similar, que tenga la obligación de implementar un sistema de prevención, gestión o administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas o que tengan la obligación de entregar información al Registro Único de Beneficiarios Finales (RUB), debe llevar a cabo medidas de debida diligencia que permitan entre otras finalidades identificar el/los beneficiario(s) final(es) , teniendo en cuenta como mínimo los siguientes criterios:*

- 1. Identificar la persona natural, persona jurídica, estructura sin personería jurídica o similar con la que se celebre el negocio jurídico o el contrato estatal.*
- 2. Identificar el/los beneficiario(s) final(es) y la estructura de titularidad y control de la persona jurídica, estructura sin personería jurídica o similar con la que se celebre el negocio jurídico o el contrato estatal, y tomar medidas razonables para verificar la información reportada.*
- 3. Solicitar y obtener información que permita conocer el objetivo que se pretende con el negocio jurídico o el contrato estatal. Cuando la entidad estatal sea la contratante debe obtener la información que permita entender el objeto social del contratista.*
- 4. Realizar una debida diligencia de manera continua del negocio jurídico o el contrato estatal, examinando las transacciones llevadas a cabo a lo largo de esa relación para asegurar que las transacciones sean consistentes con el conocimiento de la persona natural, persona jurídica, estructura sin*

*personería jurídica o similar con la que se realiza el negocio jurídico o el contrato estatal, su actividad comercial, perfil de riesgo y fuente de los fondos.*

*El obligado a cumplir con el principio de debida diligencia del presente Artículo, debe mantener actualizada la información suministrada por la otra parte...*

En contexto, el foro global sobre transparencia e intercambio de información con fines fiscales (OCDE y BID, 2022), expone que la transparencia de los beneficiarios finales ha adquirido relevancia en los últimos años porque desempeña un papel central en la transparencia fiscal, la integridad del sector financiero y la aplicación de las leyes. El uso ilícito de entidades jurídicas (sociedades mercantiles, fundaciones, sociedades de personas, fideicomisos, etc.) facilita la evasión fiscal, la corrupción y el lavado de dinero.

Según el Glosario del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional), un beneficiario final es: la(s) persona(s) natural(es) que finalmente posee(n) o controla(n) a un cliente y/o la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción. Incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica u otra estructura jurídica.

El abordaje y la metodología para la operación de este control será definida en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## **5.2 Redes y articulación**

### **5.2.1. Redes internas**

Con el objetivo de garantizar el dialogo e intercambio de datos sobre el contenido del Programa, la Agencia cuenta con instancias como el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el cual tiene como funciones, entre otras, servir de instancia de coordinación para la implementación y mantenimiento de cada una de las políticas de gestión y desempeño del MIPG; y gracias a la articulación del Programa en sus diferentes componentes, acciones, herramientas o instrumentos, procesos y estándares con las diferentes dimensiones y políticas

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 8 de 22 |
|--|--|---|--|

de gestión y desempeño integrantes del Modelo, se garantiza el flujo de información requerida para su debida ejecución.

De igual forma el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, el cual tiene como funciones, entre otras, evaluar el estado del Sistema de Control Interno y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de la normativa vigente, de los informes presentados por el Jefe de la Oficina de Control Interno, de los organismos de control, de las recomendaciones del equipo MECI y de otras instancias institucionales, como el Comité de Gestión y Desempeño; y aprobar el Plan Anual de Auditoría de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado presentado por el Jefe de la Oficina de Control Interno, hacer sugerencias y seguimiento a las recomendaciones producto de la ejecución del plan, de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto de auditoría, basado en la priorización de los temas críticos según la gestión de riesgos de la administración; garantiza el componente transversal de la auditoria y mejora, insumos requeridos para optimizar el Programa.

La Agencia verificará a través del diagnóstico de redes internas, la necesidad de crear o incorporar a la dinámica de cumplimiento del Programa redes o instancias que faciliten el desarrollo de las acciones propuestas.

### **5.2.2. Redes externas**

Aun cuando la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado no participa en alguna agremiación o asociación específica, hace parte de redes e instancias de coordinación interinstitucional que permiten el cumplimiento de los mandatos de colaboración armónica y con los deberes de participación.

La Agencia será el coordinador del Sistema de Defensa Jurídica del Estado (conjunto de actores, políticas, estrategias, principios, normas, rutas de articulación e instrumentos jurídicos, técnicos, financieros y gerenciales orientados a garantizar de manera coordinada la eficacia de la política pública del ciclo de defensa jurídica del Estado, en las entidades públicas del orden nacional y territorial, independientemente de su naturaleza y régimen jurídico. – artículo 206, ley No. 2294 del 2023, Plan nacional de Desarrollo 2022 – 2026 “Colombia potencia mundial de la vida”).

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 9 de 22 |
|--|--|---|--|

La Agencia hace parte del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, como líder de la Política de Defensa Jurídica, como función del Consejo, entre otras se encuentra: Proponer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones (numeral 5, artículo 2.2.22.1.4. Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. 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).

La Agencia es miembro de la Mesa Técnica de Coordinación para la Lucha Contra la Corrupción, en virtud de la directiva presidencial 03 de 2024, instrumento de carácter permanente, cuyo objeto principal será coordinar y articular las acciones gubernamentales destinadas a documentar y colaborar eficazmente con la administración de justicia y los entes de control, con respeto de su autonomía e independencia, para la lucha contra la impunidad, especialmente respecto de actos de corrupción, así como proponer medidas para mejorar los sistemas de control y supervisión en las entidades de la Rama Ejecutiva, en procura de prevenir, detectar y promover la investigación y sanción de tales conductas.

De igual forma la Agencia hace parte de la Red Anticorrupción, la cual está integrada por los Jefes de Control Interno, red creada para articular acciones oportunas y eficaces en la identificación de casos o riesgos de corrupción en instituciones públicas, para generar las alertas de carácter preventivo frente a las decisiones de la administración, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. (ARTÍCULO 2.2.21.7.1. Creación de la Red Anticorrupción, DECRETO 338 DE 2019, Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción).

La Agencia identificara y actualizara a través del mapa de redes y articulación, las instancias externas en las que participa por mandato legal o disposición normativa permitiendo la accesibilidad de dicho mapa al público en general.

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 10 de 22 |
|--|--|---|---|

## 5.3 **Modelo de Estado Abierto**

### 5.3.1. Acceso a la información pública y transparencia

La Agencia alineada con el principio de Transparencia y reconociendo el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información de la Entidad en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley, dispondrá en su página web la información generada, garantizando la transparencia activa como pasiva y la accesibilidad en la información pública, tanto en los menús de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Atención y Servicios a la Ciudadanía y Participa, como en los medios que disponga para tal fin (redes sociales, instalaciones físicas, etc.), acciones ejecutadas en el marco del procedimiento GIC-P-08 Procedimiento administración página web e intranet.

De igual forma dispondrá de información en datos abiertos, los cuales en el marco de la "Recomendación del Consejo sobre la mejora del acceso a los datos y su intercambio, OCDE", definen: *Los "acuerdos de datos abiertos" se refieren a acuerdos de acceso e intercambio de datos no discriminatorios, en los que los datos son legibles por máquina y se puede acceder a ellos y compartirlos, de forma gratuita, y cualquier persona puede usarlos para cualquier propósito, sujeto, como máximo, a requisitos que preserven la integridad, la procedencia, la atribución y la apertura.<sup>1</sup>*. En términos de la Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", artículo 6, literal j): *Datos Abiertos. Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.*

---

<sup>1</sup> OCDE (2021), "Recommendation of the Council on Enhancing Access to and Sharing of Data", OECD Legal Instruments, OECD/LEGAL/0463, OCDE, París, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0463>

### **5.3.2. Integridad pública y cultura de la legalidad**

La Agencia en la promoción permanente de la integridad en el ejercicio del servicio público, así como de una cultura de cumplimiento que permita que las actuaciones siempre se desarrollen dentro del marco legal apropiado el Código de Integridad, el cual está conformado por los siguientes valores: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, solidaridad y pasión por la excelencia; buscando que estos valores se interioricen en acciones cotidianas, con el propósito de que cada servidor obtenga directrices más directas sobre lo que debe y no debe hacer, mediante acciones pedagógicas que fomenten el valor público, la identidad y la transparencia.

### **5.3.3. Dialogo y corresponsabilidad**

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

Por su parte, desde la política pública, en el documento CONPES 3654 de 2010 la rendición de cuentas es un ejercicio que invita a las organizaciones estatales y a los servidores públicos enfrentar premios o sanciones por sus actos. Las instituciones públicas, organismos internacionales, los ciudadanos y la sociedad civil tienen el derecho de recibir información, explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

En este sentido, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado se encuentra obligada a rendir cuentas y en cumplimiento a lo dispuesto en la legislación, la Entidad desarrolla acciones encaminadas a permitir a los ciudadanos ejercer un control social eficiente, una participación incidente y una rendición de cuentas eficaz, en el marco de los procedimientos GIC-P-05 Rendición de cuentas, GIC-P-09 Participación ciudadana y GIC-P-10 Atención peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

### **5.4 Iniciativas adicionales**

De acuerdo con la Constitución, la normativa, las políticas públicas y enfocados en el propósito mismo del Programa de Transparencia la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado dispone las acciones que en términos de servicio y satisfacción del ciudadano y del usuario se implementan en el desarrollo de su misionalidad.

## 6. SUPERVISIÓN, MONITOREO Y ADMINISTRACIÓN

De acuerdo con los roles definidos en el alcance del presente documento, se definen a continuación las actividades pertinentes a cada nivel según las líneas de defensa establecidas en la política de gestión y desempeño de control interno:

| Línea de defensa  | Responsable                                 | Rol         | Actividades  |
|-------------------|---|-------------|--|
| Línea estratégica | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Supervisión | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definir y aprobar el PTEP.</li><li>• Servir de instancia de coordinación para la implementación y mantenimiento del PTEP.</li><li>• Proponer, aprobar y hacer seguimiento a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Programa.</li><li>• Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del PTEP.</li><li>• Definir mejoras al PTEP, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización y estudiar y adoptar las mejoras propuestas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.</li></ul> |
| Primera línea     | Líderes de proceso y sus equipos de trabajo | Monitoreo   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formular y ejecutar las acciones pertinentes en el marco de la planeación estratégica institucional.</li><li>• Gestionar las acciones pertinentes en el marco de la administración y gestión el riesgo de acuerdo con lo</li></ul>   |

|               |                               |                    |   |
|---------------|-------------------------------|--------------------|---|
|               |                               |                    | <p>establecido en la MC-G-02 GUÍA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el PTEP.</li> <li>• Socializar al interior de su equipo las acciones, actividades, herramientas e instrumentos de su resorte establecidos en el PTEP y promover su correcta ejecución.</li> </ul> |
| Segunda línea | Oficina Asesora de Planeación | Administración     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la consolidación del PTEP.</li> <li>• Monitorear y evaluar las acciones, actividades, herramientas e instrumentos establecidos en el PTEP.</li> </ul>  |
| Tercera línea | Oficina de Control Interno    | Auditoria y Mejora | Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las acciones, actividades, herramientas e instrumentos consignados en el PTEP.  |

## 7. REPORTES

El reporte de avances y seguimiento del PTEP se realizará mensualmente a través de la herramienta tecnológica establecida en el Sistema Integrado de Gestión Institucional (DARUMA), en donde cada responsable registrará el resultado de las acciones, actividades, herramientas e instrumentos diseñados para la implementación el programa.

El reporte debe estar aprobado por cada jefe de área y debe contener información relevante para los informes de gestión, así como el respectivo soporte que evidencie su cumplimiento. Es responsabilidad de cada líder velar por la calidad de los soportes de su área.

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> | <br><b>SIGI</b> | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 14 de 22 |
|--|---|---|---|

La Oficina de Control Interno de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el desarrollo de su Plan Anual de Auditorias, efectuara el seguimiento al PTEP, cuyo objetivo es verificar el cumplimiento de las acciones, actividades, herramientas e instrumentos enunciados en el citado documento aprobado y publicado en la página web de la Agencia. Dicho seguimiento se realizará mínimo una vez en la vigencia y según lo establecido en el procedimiento EI-P-02 AUDITORIAS INTERNAS.

Si como resultado del seguimiento se evidencian hallazgos de no conformidades, el responsable de ejecución y monitoreo deberá establecer el plan de mejoramiento en los términos establecidos en los procedimientos EI-P-02 AUDITORIAS INTERNAS y MC-P-01 ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA.

La Oficina Asesora de Planeación presentara evaluación del PETP en la instancia del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tomando como insumos los reportes generados por los responsables de la ejecución y monitoreo, el informe generado por la OCI como resultado de las auditorías realizadas y el estado de los planes de mejora si existieren.

## 8. FORMACIÓN

La formación en temas del PTEP se articulará con el Plan Institucional de Capacitación, específicamente con las capacitaciones alineadas con el eje Probidad y ética de lo público. En este mismo marco se tendrá en cuenta el día nacional de la lucha contra la corrupción (18 de agosto<sup>2</sup>) y el día internacional contra la corrupción (9 de diciembre<sup>3</sup>).

## 9. COMUNICACIÓN

El PTEP una vez aprobado se cargará en la página web institucional en el menú Transparencia y Acceso a la Información Pública / Planeación, Presupuesto e Informes / + Plan de Acción / - Planes institucionales y en la Intranet institucional / Planeación / Riesgos de Corrupción.

---

<sup>2</sup> Ley 668 de 2001, por medio de la cual se declara anualmente el 18 de agosto como Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción.

<sup>3</sup> CONVENCIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN; NACIONES UNIDAS, Oficina contra la Droga y el Delito, Nueva York, 2004; pág. 8. Extraído de:

[https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/Publications/Convention/04-56163\\_S.pdf](https://www.unodc.org/documents/treaties/UNCAC/Publications/Convention/04-56163_S.pdf)

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <br><b>Defensa Jurídica<br/>del Estado</b> |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 15 de 22 |
|--|--|---|---|

Así mismo el documento estará dispuesto en la herramienta tecnológica del Sistema Integrado de Gestión, modulo “Documentos” y el plan de ejecución, seguimiento y monitoreo se cargará en el módulo “Planes de acción” de la herramienta tecnológica mencionada.

La modificación o reformulación del Programa de Transparencia y Ética Pública se realizará según lo estipulado en el procedimiento DE-P-09 FORMULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS y el manual DE-M-05 MANUAL PLANEACIÓN ESTRÁTÉGICA.

De forma periódica, y en todo caso, mínimo dos veces al año, el día nacional de la lucha contra la corrupción y el día internacional contra la corrupción se realizarán campañas de difusión, al exterior de la Agencia, sobre el Programa de Transparencia y su respectivo Plan de Ejecución y Monitoreo y el Informe de Evaluación.

## 10. AUDITORÍA Y MEJORA

La Oficina de Control Interno, en desarrollo de sus roles y en el marco del Modelo Estándar de Control Interno, como tercera línea de defensa priorizará dentro de su Plan Anual de Auditorias el seguimiento al PTEP como una unidad auditável conforme a los lineamientos metodológicos dispuestos en la Guía de Auditoría Interna Basada en Riesgos para Entidades Públicas del DAEP.

Dicho seguimiento se realizará como mínimo una vez en cada vigencia y según lo establecido en el procedimiento (EI-P-02) Auditorías Internas, estos informes serán socializados al líder de PTEP y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y serán insumos para activar el procedimiento Acciones, correctivas y de mejora (MC-P-01).

La auditoría, está en cabeza de las instancias de control interno, no obstante, en el marco de los roles y responsabilidades asignados a través del Esquema de Líneas de Defensa, los responsables de implementar el Programa deben contemplar mecanismos de monitoreo que deben ejecutarse con el objetivo de presentar los informes de avance al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

## 11. Anexo 1. Plan de ejecución, seguimiento y monitoreo.

| RESULTADO ESPERADO   | PESO (%) | RESULTADOS / ENTREGABLES INTERMEDIOS  | PESO (%) | RESPONSABLE                   | Fecha Inicio | Fecha Final |
|--|----------|---|----------|-------------------------------|--------------|-------------|
| <b>Administración de riesgos</b>   |          |   |          |                               |              |             |
| <b>Gestión de riesgos para la integridad pública</b>   |          |   |          |                               |              |             |
| Difundir la política de administración de riesgos  | 2,13%    | Cuatro eventos de difusión de la política de administración de riesgos realizados   | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-mar-25     | 31-dic-25   |
| Evaluar el conocimiento de los funcionarios en relación con la política de administración de riesgos.                                  | 2,13%    | Una evaluación que mida el conocimiento adquirido por los funcionarios de la Agencia en relación con la política de administración de riesgos | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-dic-25     | 31-dic-25   |
| Publicar propuesta mapa de riesgos de corrupción 2025 de la ANDJE en la web para su consulta   | 2,13%    | Propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE 2025 publicado para consulta ciudadana  | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-ene-25     | 15-ene-25   |
| Divulgar propuesta mapa de riesgos de corrupción 2025 de la ANDJE en la WEB para su consulta   | 2,13%    | Banner en la página WEB del mapa de riesgos de corrupción 2025, para consulta ciudadana y divulgación   | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-ene-25     | 15-ene-25   |
| Realizar los ajustes pertinentes a la propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE, si existen observaciones en la divulgación. | 2,13%    | Mapa de riesgos 2025 ajustado, de conformidad con las observaciones recibidas   | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 16-ene-25    | 31-ene-25   |
| Publicar mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE definitivo en la WEB.   | 2,13%    | Mapa de riesgos de corrupción 2025 definitivo publicado en la WEB   | 100%     | Comunicaciones                | 16-ene-25    | 31-ene-25   |
| Elaborar y remitir boletín interno sobre el mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE.   | 2,13%    | 3 boletines internos sobre el mapa de riesgos de corrupción elaborados y publicados en la Intranet  | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-abr-25     | 31-dic-25   |
| Efectuar monitoreo cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción  | 2,13%    | Tres (3) informes de monitoreo (3er cuatrimestre 2024, 1er y 2do cuatrimestre 2025)   | 100%     | Oficina Asesora de Planeación | 1-ene-25     | 14-sep-25   |

|  |  |   |                  |
|--|--|---|------------------|
| <br>Defensa Jurídica<br>del Estado |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01 |
|  |  |   | Versión: 01      |
|  |  |   | Pág.: 17 de 22   |

|   |       |   |      |                               |          |           |
|---|-------|---|------|-------------------------------|----------|-----------|
| Efectuar seguimiento anual al monitoreo del mapa de riesgos de corrupción, efectuado por la segunda línea de defensa.   | 2,13% | Un (1) Informe de seguimiento al monitoreo del Mapa de riesgos de Corrupción de la entidad efectuado por la segunda línea de defensa.   | 100% | Oficina de Control Interno    | 1-ene-25 | 30-nov-25 |
| Revisar, actualizar y/o identificar nuevos riesgos de corrupción conforme a la metodología definida   | 2,13% | Riesgos de corrupción revisados, actualizados y/o identificados en la totalidad de procesos, de acuerdo con la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas  | 100% | Oficina Asesora de Planeación | 1-oct-25 | 31-dic-25 |
| Consolidar propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2026.   | 2,13% | Propuesta de mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE 2026, consolidada de acuerdo con la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas  | 100% | Oficina Asesora de Planeación | 1-dic-25 | 31-dic-25 |
| Presentar en CIGD la propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2026  | 2,13% | Propuesta mapa de riesgos de corrupción de la ANDJE vigencia 2026 de acuerdo con la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas presentado en CIGD  | 100% | Oficina Asesora de Planeación | 1-dic-25 | 31-dic-25 |
| <b>Gestión de riesgos de LA/FT/FP</b>   |       |   |      |                               |          |           |
| Posibilidad de afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FE) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) gestionada | 2,13% | Aplicar la metodología establecida para gestionar la posibilidad de afectación económica o reputacional para la entidad u organización por ser utilizada, en forma directa o indirecta, como instrumento para lavado de activos (LA), financiación del terrorismo (FE) y la proliferación de armas de destrucción masiva (FP) una vez se actualice la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. | 100% | Oficina Asesora de Planeación | 1-oct-25 | 31-dic-25 |
| <b>Canales de denuncia</b>  |       |   |      |                               |          |           |

|  |  |   |                  |
|--|--|---|------------------|
|  |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01 |
|  |  |   | Versión: 01      |
|  |  |   | Pág.: 18 de 22   |

|  |       |   |      |   |          |           |
|--|-------|---|------|---|----------|-----------|
| Canales de atención y denuncia de la ANDJE divulgados y promovidos   | 2,13% | 6 publicaciones en página web y redes sociales de divulgación y promoción de los canales de atención y denuncia de la ANDJE   | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1-ene-25 | 31-dic-25 |
| <b>Debida diligencia</b>   |       |   |      |   |          |           |
| Procedimiento para realizar procesos de debida diligencia para el conocimiento de la contraparte                           | 2,13% | Diseño y oficialización de procedimiento para realizar procesos de debida diligencia para el conocimiento de la contraparte de acuerdo con la actualización de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas | 100% | Secretaría General - Gestión Contractual              | 1-oct-25 | 31-dic-25 |
| <b>Redes y articulación</b>  |       |   |      |   |          |           |
| <b>Redes internas</b>  |       |   |      |   |          |           |
| Diagnóstico de Redes internas.   | 2,13% | Diagnóstico de Redes internas diseñado  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-mar-25 |
| <b>Redes externas</b>  |       |   |      |   |          |           |
| Mapa de redes y articulación.  | 2,13% | Mapa de redes y articulación diseñado   | 50%  | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-mar-25 |
|  | 2,13% | Mapa de redes y articulación accesible y puesto a disposición del público en general para su consulta   | 50%  | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-abr-25 | 30-jun-25 |
| <b>Modelo de Estado Abierto</b>  |       |   |      |   |          |           |
| <b>Acceso a la información pública y transparencia</b>   |       |   |      |   |          |           |
| Verificar la actualización de la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la página web de la Agencia. | 2,13% | 4 seguimientos a la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública" de la página web de la Agencia realizados. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Realizar seguimiento a la información registrada en el esquema de información  | 2,13% | 4 seguimientos de los contenidos de la página web e intranet según la Matriz Esquema de Publicación. (Cortes dic. 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)   | 100% | Comunicaciones  | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Divulgar los medios de participación de la ciudadanía y de los grupos de valor de la ANDJE.                                | 2,13% | 6 publicaciones en página web y redes sociales de promoción de los medios de participación.   | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1-ene-25 | 31-dic-25 |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <br>Defensa Jurídica<br>del Estado |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 19 de 22 |
|--|--|---|---|

|   |       |  |      |   |          |           |
|---|-------|--|------|---|----------|-----------|
| Actualizar en página web acto administrativo o documento equivalente donde se motive de manera individual el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información. | 2,13% | Circular con el valor de las fotocopias en la ANDJE actualizada en página web, de conformidad con la Resolución 416 de 2018.   | 100% | Secretaría General - Gestión administrativa y financiera    | 1-abr-25 | 30-abr-25 |
| Publicación de la ejecución de los contratos  | 2,13% | Cargue trimestral en página web institucional, sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública", con la información de la ejecución de los contratos, indicando fecha de inicio y finalización, valor del contrato, porcentaje de ejecución, recursos totales desembolsados o pagados, recursos pendientes de ejecutar, cantidad de otros y adiciones realizadas (y sus montos). (Cortes 4to trimestre 2024, y 1er, 2do y 3er trimestre 2025) | 100% | Secretaría General - Gestión Contractual                    | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Elaborar y publicar informes trimestrales de acceso de información pública de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015   | 2,13% | 4 informes de acceso de la información pública publicados de conformidad a lo establecido en el decreto 1081 de 2015. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)  | 100% | Oficina Asesora Jurídica                                    | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Actualizar el inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada y cargarlo en página web   | 2,13% | Inventario de activos de Información, esquema de publicación de información, e Índice de Información Clasificada y Reservada actualizados y cargados en página web.  | 100% | Oficina Asesora de Sistemas y Tecnologías de la Información | 1-ene-25 | 30-nov-25 |
| <b>Integridad pública y cultura de la legalidad</b>   |       |  |      |   |          |           |
| Publicaciones para promover y apropiar la integridad pública y la cultura de la legalidad   | 2,13% | Seis (6) actividades sobre integridad pública y cultura de la legalidad  | 100% | Secretaría General - Control Interno Disciplinario          | 1-ene-25 | 31-dic-25 |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01<br>Versión: 01<br>Pág.: 20 de 22 |
|--|--|---|---|

|  |       |             |      |  |          |           |
|--|-------|-------------|------|--|----------|-----------|
| Medir la eficacia de las publicaciones sobre Código de Integridad. | 2,13% | 2 encuestas | 100% | Secretaría General - Control Interno Disciplinario | 1-jun-25 | 31-dic-25 |
|--|-------|-------------|------|--|----------|-----------|

#### **Dialogo y corresponsabilidad**

|   |       |   |      |   |          |           |
|---|-------|---|------|---|----------|-----------|
| Presentar para aprobación la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025  | 2,13% | Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 aprobada en CIGD  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-ene-25 |
| Publicar Estrategia de Rendición de Cuentas 2025  | 2,13% | Estrategia Rendición de Cuentas 2025, publicada   | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-ene-25 |
| Actualizar caracterización de ciudadanía y grupos de valor de la Agencia  | 2,13% | Documento caracterización de ciudadanía y grupos de valor actualizado   | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1-sep-25 | 30-sep-25 |
| Realizar y remitir para publicación informes sobre la actividad litigiosa del estado a través de la página WEB de la entidad  | 2,13% | Cuatro (4) reportes trimestrales de actividad litigiosa del Estado publicados (Cortes 4to trimestre 2024, 1er, 2do y 3er trimestre 2025)  | 100% | Dirección de Gestión de la Información                | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Generar contenidos para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano. | 2,13% | Cuatro (4) informes trimestrales de contenidos generados para las carteleras virtuales y/o redes sociales institucionales referentes a rendición de cuentas, información pública y atención al ciudadano (Cortes 4to trimestre 2024, 1er, 2do y 3er trimestre 2025) | 100% | Comunicaciones  | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Realizar rendición de cuentas de forma permanente a través de la publicación de 4 informes trimestrales de gestión de la Entidad                                    | 2,13% | Cuatro (4) informes trimestrales de gestión de la Entidad publicados. (Cortes dic. 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-oct-25 |
| Publicar 4 informes trimestrales de gestión de la Entidad en la Comunidad Jurídica del Conocimiento   | 2,13% | Cuatro (4) informes trimestrales de gestión de la Entidad publicados en la Comunidad Jurídica del Conocimiento. (Cortes dic. 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-ene-25 | 31-oct-25 |

|  |  |   |                  |
|--|--|---|------------------|
| <br>Defensa Jurídica<br>del Estado |  | <b>PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA<br/>PÚBLICA - PTEP</b> | Código: DE-PG-01 |
|  |  |   | Versión: 01      |
|  |  |   | Pág.: 21 de 22   |

|  |       |  |      |   |           |            |
|--|-------|--|------|---|-----------|------------|
| Organizar información para evento de rendición de cuentas  | 2,13% | Preguntas previas de ciudadanía y grupos de valor para audiencia pública participativa de rendición de cuentas, consolidadas                                 | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-mar-25  | 30-jun-25  |
| Llevar a cabo un evento de rendición de cuentas  | 2,13% | Evento de rendición de cuentas vigencia 2023, realizado  | 100% | Comunicaciones  | 1-mar-25  | 30-jun-25  |
| Analizar evaluación realizada en evento de Rendición de Cuentas                                      | 2,13% | Documento con la evaluación y análisis del evento de rendición de cuentas realizado  | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 1-jul-25  | 31-jul-25  |
| Elaborar y remitir para publicación informes de seguimiento a la Estrategia de Rendición de Cuentas. | 2,13% | 4 seguimientos mediante matriz de actividades de la Estrategia de Rendición de Cuentas en el año (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025) | 100% | Oficina Asesora de Planeación                         | 31-oct-25 | 31-oct-25  |
| Promover las funciones de la Agencia   | 2,13% | 12 actividades de difusión sobre las funciones de la Agencia   | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1-ene-25  | 31-dic-25  |
| <b>Iniciativas adicionales</b>   |       |  |      |   |           |            |
| Evaluación y hacer seguimiento sobre la atención al ciudadano. Medición del nivel de satisfacción.   | 2,13% | 4 mediciones de satisfacción reportadas y publicadas en la página web de la entidad  | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/01/2025 | 31/10/2025 |
| Medir el uso de los canales de atención al ciudadano   | 2,13% | 4 informes trimestrales sobre el uso de canales de atención al ciudadano (Cortes dic. 2024, marzo, junio y septiembre 2025).                                 | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/01/2025 | 31/10/2025 |
| Elaborar y remitir para publicación 4 informes trimestrales de PQRS.                                 | 2,13% | Publicar cuatro (4) informes trimestrales de PQRS. (Cortes 4to trimestre 2024 y 1er, 2do y 3er trimestre 2025)   | 100% | Oficina Asesora Jurídica                              | 1/01/2025 | 31/10/2025 |
| Publicar un informe Anual de PQRS  | 2,13% | Informe Anual 2024 de PQRS publicado   | 100% | Oficina Asesora Jurídica                              | 1/01/2025 | 31/01/2025 |
| Contar con operadores que conocen sobre la atención a la población con discapacidad                  | 2,13% | 3 capacitaciones.  | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/01/2025 | 31/12/2025 |

|   |       |   |      |   |           |            |
|---|-------|---|------|---|-----------|------------|
| Contar con servidores públicos que conocen sobre el procedimiento y protocolo de atención ciudadano | 2,13% | 2 capacitaciones  | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/03/2025 | 31/10/2025 |
| Realizar cuatro (4) actividades para fortalecer la cultura del lenguaje claro.                      | 2,13% | Cuatro (4) actividades (publicaciones, capacitaciones, actualización de documentos, otros) para fortalecer la cultura del lenguaje claro. | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/03/2025 | 31/12/2025 |
| Medir la eficacia de las actividades para fortalecer la cultura del lenguaje claro                  | 2,02% | 1 encuesta de medición de la eficacia de las actividades para fortalecer la cultura del lenguaje claro                                    | 100% | Secretaría General - Atención al ciudadano y usuarios | 1/12/2025 | 31/12/2025 |

| Elaboró  | Revisó   | Aprobó                                      |
|--|--|---|
| Melco Javier Leuro Rodriguez<br>Gestor Oficina Asesora de Planeación | Ana Margarita Araujo Ariza<br>Jefe Oficina Asesora de Planeación | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |