

Política de Lucha contra la Corrupción



Superintendencia
Financiera
de Colombia

CONTENIDO

	TEMA	PÁGINA
1.	INTRODUCCIÓN – ASPECTOS GENERALES	4
2.	OBJETIVOS	6
3.	POLÍTICAS ORIENTADAS HACIA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	7
3.1.	Política de Integridad	7
3.2.	Política de Lucha contra la Corrupción	7
3.3.	Política de rechazo al fraude y la piratería	8
3.4.	Política de Rendición de Cuentas	8
3.5.	Política de Atención al Ciudadano	8
3.6.	Política de Contratación y Adquisición	9
4.	RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	10
5.	ALCANCE DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	11
6.	RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	12
7.	CULTURA ÉTICA	12
7.1.	Códigos de Integridad y de Gobierno Corporativo	12
7.2.	Acciones para el fortalecimiento de la cultura de integridad y la lucha contra la corrupción	13
7.3.	Seguimiento y medición periódica	14
8.	MARCO NORMATIVO	15
9.	CANALES PARA EL REPORTE O DENUNCIA DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN	17
9.1.	Canales de denuncia	17
9.2.	Procedimiento y Sanciones	18
10.	ACCIONES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
10.1.	Acciones Preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	19

10.2.	Acción Integral y articulada	21
10.3.	Metas de esta Estrategia	21
10.4.	Socialización	22
10.5.	Publicación y Monitoreo	22
10.6.	Ajustes y modificaciones	23
10.7.	Promoción y divulgación	23
10.8.	Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción	24
11.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
11.1.	Gestión del Riesgo de Corrupción y acciones para su mitigación	24
11.2.	Estrategia de Racionalización de Trámites	25
11.3.	Estrategia para la Rendición de Cuentas	27
11.4.	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	28
11.5.	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	30
11.6.	Iniciativas Adicionales	31
	GLOSARIO DE TÉRMINOS	33

1. INTRODUCCIÓN – ASPECTOS GENERALES

La corrupción es tal vez el peor de los males que ataca a nuestra sociedad, porque impide el funcionamiento efectivo de la Administración Pública, a través de acciones y actitudes contrarias a los valores y principios éticos que deben caracterizar a los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y deberes. Entre sus consecuencias están:

- Deterioro de la cobertura y calidad de los servicios básicos que debe prestar el Estado.
- Pérdida de vidas.
- Disminución de la calidad de los bienes o servicios contratados.
- Incremento de los precios ofrecidos al Estado por los proveedores o contratistas.
- Pérdida de competitividad del país.
- Incremento en los costos de las empresas.
- Reducción de la inversión, nacional y extranjera.
- Subdesarrollo.
- Pobreza.
- Desigualdad.
- Incremento de los impuestos.
- Pérdida de confianza en la gestión pública.
- Deterioro general de la calidad de vida, no sólo para los grupos más vulnerables.

Entre las principales causas de la corrupción se destacan las siguientes¹:

- Falta de integridad moral.
- Pocas sanciones contra los corruptos y, cuando éstas se dan, son relativamente bajas.
- Deficiente normatividad, ya sea por ausencia de normas y políticas o, por el contrario, por excesiva normatividad, lo que facilita la confusión y falta de un adecuado conocimiento.
- Falta de responsabilidad ante lo público.
- Poca transparencia en relación con la gestión, especialmente en materia de contratación.

¹ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo – PNUD, Corrupción y Desarrollo, 2008

- Deficientes mecanismos de equilibrio entre los poderes (pesos y contrapesos).
- Insatisfacción de los empleados.
- Alto grado de discrecionalidad de quienes toman las decisiones.
- Ganancias muy altas en comparación con los riesgos.
- Debilidad de los sistemas de control y supervisión, lo que lleva a que la mayoría de los casos no se detecten.
- Bajo número de denuncias, por miedo a las represalias y a la carencia de mecanismos de protección.

En ese orden de ideas, para que la lucha contra la corrupción resulte efectiva, evitando que este flagelo siga creciendo, se necesita trabajar simultáneamente en varios frentes, que ataquen simultáneamente cada una de las causas antes mencionadas y que se dirijan no sólo a los servidores públicos sino también a los particulares.

Mediante el fortalecimiento continuo de su cultura ética y sus sistemas de control, que le han permitido posicionarse tradicionalmente en un lugar destacado del ranking nacional del Índice de Transparencia de las Entidades Públicas (ITEP)² en Colombia, la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante Superfinanciera) espera seguir contribuyendo a la lucha del Gobierno Nacional contra la corrupción, mediante la implementación de las políticas orientadas hacia la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción contenidas en este documento y en los códigos institucionales³, las cuales se establecieron de conformidad con lo establecido en las normas vigentes y las directrices impartidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

² En la medición realizada para el periodo 2009 2010 la entidad ocupó el primer puesto, en la medición efectuada para el periodo 2013 – 2014 ocupó el cuarto puesto y en la medición 2015 – 2016, ocupó el segundo puesto. Consultar en el sitio <http://indexdetransparencia.org.co/ITN/EntidadesNacionales>.

³ Consultar en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Código de Gobierno Corporativo y Código de Integridad.

2. OBJETIVOS

El objetivo de la Política orientada hacia la lucha contra la Corrupción, la Transparencia y la Integridad de la Superfinanciera es prevenir, detectar, investigar y, cuando sea del caso, denunciar y sancionar la corrupción que, en cualquiera de sus formas, eventualmente se pueda presentar, por parte o en contra de esta entidad.

Su implementación y seguimiento van estrechamente ligados a las políticas, principios y valores establecidos en el Código de Integridad de la institución⁴, fortaleciendo una cultura de integridad y transparencia entre los servidores públicos y demás personas vinculadas a la entidad.

Este documento tiene como propósito establecer las directrices y los instrumentos con los que cuenta la Superfinanciera **a mediano y largo plazo**, para dar cumplimiento al estatuto anticorrupción y demás disposiciones legales vigentes, orientando las acciones de prevención y mitigación de eventuales actos de corrupción, a través de la identificación, valoración e implementación de controles que resulten efectivos teniendo en cuenta la naturaleza de la organización.

⁴ Consultar en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Código de Integridad.

3. POLÍTICAS ORIENTADAS HACIA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

3.1. Política de Integridad

Los servidores públicos de la Superfinanciera actuarán siempre con rectitud, honorabilidad, transparencia, austeridad, probidad y entereza moral, dando cumplimiento estricto a las normas y directrices gubernamentales que resulten aplicables y demostrando coherencia entre lo que dicen y lo que hacen.

3.2. Política de Lucha contra la Corrupción

Los servidores públicos de la Superfinanciera se comprometen a realizar sus funciones y actividades con los mayores estándares de integridad y responsabilidad, adoptar medidas preventivas, implementar controles efectivos y reportar oportunamente los actos de corrupción que eventualmente se puedan presentar en la entidad.

Esto implica abstenerse de realizar y rechazar todo acto que constituya un delito contra la administración pública, en especial cualquier forma de soborno que les sea ofrecida, directa o indirectamente, así como cualquier acción que tenga como propósito otorgar u obtener ventajas inapropiadas; demorar, retrasar, cambiar o dirigir decisiones o actuaciones en forma contraria a las normas legales vigentes, a las directrices del Gobierno Nacional, a los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado o a las conductas, principios y valores contenidos en el Código de Integridad y en el Código de Gobierno Corporativo⁵ de la entidad.

Entre las formas de soborno se encuentran incluidas, sin que ello constituya una relación exhaustiva, el ofrecimiento, otorgamiento o solicitud, para el servidor público, su cónyuge, sus familiares cercanos u otras personas relacionadas, de: dinero, financiación de inmuebles, vehículos u otros bienes en condiciones mucho más favorables que las normales del mercado; pago de pasajes y/o gastos de viaje, acciones o participaciones en empresas o negocios; descuentos o acceso a productos y servicios que no están fácilmente disponibles para el público, ofertas de empleo, obsequios, invitaciones y agasajos, asistencia a espectáculos y otras actividades de entretenimientos, pagos a terceros, pago o condonación de deudas, aporte en dinero o en especie a campañas políticas y cualquier otra clase de favores personales, entre otros.

⁵ Consultar en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Código de Gobierno Corporativo y Código de Integridad.

La Superfinanciera asume el compromiso permanente de promover entre sus servidores públicos una cultura de prevención y responsabilidad, que propicie el análisis adecuado de las situaciones en que real o potencialmente pueden presentarse actos de corrupción por parte de ellos o de los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad, así como una cultura de denuncia frente a eventuales situaciones o actos de corrupción que puedan presentarse en los trámites, procesos, contrataciones, compra de bienes o servicios, gestiones, operaciones u otras actuaciones que se realicen en desarrollo de las actividades propias de la institución.

3.3. Política de Rechazo al Fraude y la Piratería

La Superfinanciera rechaza todo acto fraudulento, respeta los derechos de autor y observa las normas de propiedad intelectual relacionadas con libros, revistas, publicaciones, productos audiovisuales y música, así como equipos, software y otros productos, en todas sus manifestaciones.

3.4. Política de Rendición de Cuentas

La Superfinanciera y sus directivos son responsables ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones, respecto a las cuales deben rendir cuentas mediante un proceso permanente que facilite la interacción y el escrutinio de todos los sectores o partes interesados, dando cumplimiento al mandato de desarrollar la gestión institucional de acuerdo con los principios de democratización de la gestión pública y participación democrática.

El desarrollo completo de la Política de Rendición de Cuentas de Superfinanciera se puede consultar en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Directrices para la Rendición de Cuentas.

3.5. Política de Atención al Ciudadano

Los servidores públicos de la Superfinanciera demostrarán una permanente actitud de servicio en el ejercicio de sus funciones, procurando en el marco de sus competencias y de los recursos a su alcance, satisfacer las necesidades legítimas de las personas y entidades que solicitan sus servicios, con primacía del interés general sobre el interés particular, con respeto, buena disposición, oportunidad y calidad, promoviendo la participación democrática y facilitando el control social.

Se atenderá con equidad a todos los ciudadanos, sin distinción de género, raza, grupo étnico, religión, filiación política, condición socioeconómica, orientación sexual, edad o nivel educativo, teniendo en cuenta las consideraciones especiales que requieren las personas en condición de discapacidad y la población vulnerable, quienes recibirán la orientación y colaboración que requieran para poder utilizar en forma óptima los servicios que les brinda la Superfinanciera.

La estrategia de atención al ciudadano de la Superfinanciera se desarrollará en el marco de las políticas gubernamentales, que ponen al ciudadano como eje central de la administración pública, por lo cual esta entidad utilizará todas las herramientas necesarias para la mejor prestación de los servicios que ofrece a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y aquellos que lo sustituyan.

Las peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias (en adelante PQRS) serán analizadas y tramitadas de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables, bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, igualdad, transparencia, legalidad y oportunidad, siguiendo las directrices generales y especiales emitidas por la Presidencia de la República con relación a este tema.

Los documentos en los cuales consten las PQRS serán recopilados, clasificados, analizados y archivados en forma organizada, y sobre los mismos los funcionarios responsables, según lo establecido en el numeral 7.3 del Código de Gobierno Corporativo⁶, deberán presentar al Comité de Ética y Buen Gobierno, a través de la Secretaría Técnica de mismo, en los meses de enero y julio de cada año, un informe periódico sobre las acciones correctivas y preventivas que se implementaron en el semestre anterior.

3.6. Políticas de Contratación y Adquisición

Los procesos de contratación y adquisición que realice la Superfinanciera se registrarán estrictamente por las normas vigentes que resulten aplicables. Los directivos y funcionarios de la Entidad que participen directa o indirectamente en los mismos, así como los terceros interesados, deben cumplir en todo caso lo dispuesto en las mencionadas disposiciones.

Dentro del marco legal aplicable, el trámite de los procesos de contratación y adquisición se realizará con prontitud, exactitud y diligencia, cuidando que la información sobre las condiciones de los mismos sea entregada a los interesados con garantía de libre competencia, en forma oportuna, suficiente y equitativa, y que la selección y adjudicación de contratos se realice sin ningún tipo de sesgos o preferencias, con base exclusivamente en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes con criterios gerenciales de eficiencia, eficacia, efectividad, responsabilidad, moralidad y los demás criterios y principios previstos en las normas estatales de contratación.

Al evaluar cada posible proveedor o contratista deberán tenerse en cuenta sus antecedentes sobre responsabilidad, cumplimiento y respeto a las normas legales, consultando las bases de datos disponibles.

Según lo consagrado en la Constitución Nacional, no podrán celebrar contratos con Superfinanciera, directamente ni a través de interpuesta persona, quienes hayan sido

6

condenados, en cualquier tiempo, por la comisión de delitos que afecten el patrimonio del Estado. Tampoco quienes hayan dado lugar, como servidores públicos, con su conducta dolosa o gravemente culposa, así calificada por sentencia judicial ejecutoriada, a que el Estado sea condenado a una reparación patrimonial, salvo que asuman con cargo a su patrimonio el valor del daño.

La Entidad a través de su sitio Web (www.superfinanciera.gov.co), en la sección de Contrataciones tendrá actualizada la información acerca de los procesos de contratación que se encuentran en ejecución, con el fin de garantizar la transparencia del proceso.

4. RESPONSABLES DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

El compromiso de la alta dirección es un elemento fundamental en la lucha contra el fraude y la corrupción.

El Superintendente Financiero, los Superintendentes Adjuntos, el Secretario General, el Director de Investigación y Desarrollo, el Director Jurídico, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y demás integrantes de la Alta Dirección de la Superfinanciera, son los responsables de definir las políticas y estrategias de lucha contra la corrupción, el fraude y la piratería, así como de articularlas con la gestión y los objetivos de la entidad, siguiendo para el efecto los lineamientos de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás entidades competentes, así como las mejores prácticas nacionales e internacionales en estas materias.

Para la implementación de las mencionadas políticas y estrategias, los responsables de los procesos y diferentes áreas de la entidad deben hacer un diagnóstico objetivo y razonable, tomando en consideración todos los eventuales riesgos de corrupción, piratería, fraude o cualquier otro delito contra la administración pública que pueda presentarse (aún en el evento en que con anterioridad no se hayan materializado dichos riesgos en la entidad), para fortalecer las medidas pertinentes en su sistema de control interno.

Cada uno de los servidores públicos y otras personas que actúen en nombre de la entidad, son responsables por aplicar las directrices establecidas en el presente documento y por ajustar sus actuaciones de acuerdo con los principios, valores y lineamiento del Código de Integridad y en el Código de Gobierno Corporativo⁷. De igual forma son responsables por prevenir, detectar y denunciar la corrupción, el fraude, la piratería o cualquier otro delito contra la administración pública que pueda presentarse.

⁷ Consultar en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Código de Gobierno Corporativo y Código de Integridad.

5. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La estrategia en temas de lucha contra la corrupción de la Superfinanciera incluye acciones en los siguientes frentes:

- Fortalecer la cultura ética de sus servidores públicos y contratistas, mediante diversas actividades que periódicamente refuercen la integridad y ataquen la búsqueda del enriquecimiento ilícito.
- Fomentar en la Entidad una cultura de rechazo y denuncia de los actos de corrupción.
- Demostrar el liderazgo sostenido de la alta dirección en temas de lucha contra la corrupción, transparencia e integridad (enseñar con el ejemplo).
- Aplicar a los corruptos sanciones que sean realmente ejemplarizantes.
- Mejorar y priorizar la gestión del talento humano en la organización.
- Gestionar los Riesgos de Corrupción, de acuerdo con las mejores prácticas en la materia.
- Mantener una cultura de racionalización y simplificación de trámites.
- Responder ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones, respecto a las cuales rendirán cuentas mediante un proceso permanente que facilite la interacción y el escrutinio de todos los sectores o partes interesados.
- Demostrar una permanente actitud de servicio en el ejercicio de sus funciones, procurando en el marco de las normas vigentes y de los recursos a su alcance, satisfacer las necesidades legítimas de las personas y entidades que solicitan sus servicios, con primacía del interés general sobre el interés particular, con respeto, buena disposición, oportunidad y calidad.
- Preservar la transparencia de todas las decisiones y acciones de la institución, dando a conocer las razones de las mismas y sus fundamentos legales, sin llegar a afectar la reserva y confidencialidad que la ley ha consagrado sobre ciertos aspectos de la labor de la entidad.

- Robustecer el control sobre la contratación.
- Estandarizar los procesos para reducir la discrecionalidad.
- Fortalecer los sistemas de control interno, especialmente en las áreas y temas más sensibles.
- Evaluar y mejorar la eficacia de los mecanismos de investigación y sanción.

6. RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA EN TEMAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La Administración de la Superfinanciera se compromete a gestionar anualmente, a través de la Secretaría General, los recursos requeridos para adelantar la política y la estrategia anticorrupción de la entidad, las cuales se ejecutarán con cargo a las cuantías apropiadas durante cada vigencia fiscal para gastos de funcionamiento e inversión de la entidad, de acuerdo con la naturaleza de cada una de las acciones o actividades requeridas.

7. CULTURA ÉTICA

7.1. Códigos de Integridad y de Gobierno Corporativo

Uno de los elementos estructurales más importantes para prevenir el riesgo de corrupción es el desarrollo y mantenimiento de una fuerte cultura ética al interior de las entidades, con el decidido liderazgo de la alta dirección.

El Código de Gobierno Corporativo y el Código de Integridad de la Superfinanciera constituyen las principales guías de actuación para todos los servidores públicos de la entidad, en el ejercicio cotidiano de sus funciones dentro de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo o de control de la institución y sus relaciones con los diferentes grupos de valor. Los valores institucionales son los establecidos en el código tipo de conducta único para el sector público colombiano denominado “Valores del Servicio Público – Código de Integridad”, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

De conformidad con el documento antes citado, los valores institucionales son los siguientes:

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo siempre el interés general.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** ser conscientes de la importancia del rol como servidores públicos y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

7.2. Acciones para el fortalecimiento de la cultura de integridad y la lucha contra la corrupción

La Política de Lucha contra la Corrupción, el Código de Integridad y el Código de Gobierno Corporativo de la Superfinanciera serán ampliamente socializados entre los servidores de la entidad y otros grupos de valor con los cuales interactúa la organización, a través de los siguientes mecanismos:

- Publicación en el sitio web institucional.
- Entrega directa de los tres documentos institucionales a representantes de los principales gremios económicos, organismos de control, entidades vigiladas consumidores financieros y otros grupos de valor, preferiblemente por medios electrónicos.
- Inclusión en los cursos de inducción y de reinducción que periódicamente se imparten a los servidores públicos, pasantes y otras personas vinculadas a la entidad, de temas éticos o de integridad y otros relacionados con la lucha contra la corrupción.
- Realización todos los años de campañas de sensibilización sobre los principios, políticas y valores de la Superfinanciera, a cargo de la Subdirección de Talento Humano, las cuales deben incluir actividades, presenciales o virtuales, que resulten adecuadas para profundizar en temas éticos y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en los tres documentos institucionales antes mencionados.

- Firma de un **acta de compromiso** para el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Integridad, el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Lucha contra la Corrupción, por parte de todos los servidores públicos de la entidad y otras personas que actúen en nombre de la institución, tanto los actuales como los que se vinculen en el futuro.

7.3. Seguimiento y medición periódica

Por lo menos una vez al año, a partir de la realización de encuestas de percepción u otro mecanismo que resulte idóneo, la Subdirección de Talento Humano monitoreará el grado de aplicación de los principios y valores institucionales, así como de las políticas de lucha contra la corrupción y el impacto de los mismos en la cotidianidad de los servidores públicos de la entidad.

Con base en los resultados que se obtengan, el Comité de Ética y Buen Gobierno tomará las decisiones y ordenará las acciones de mejora que resulten pertinentes, cuya implementación deberá ser lideradas por la Subdirección de Talento Humano.

8. MARCO NORMATIVO

Sin que ello constituya una relación exhaustiva, a continuación, se listan las principales normas vigentes que tienen relación con la lucha contra la corrupción y la atención al ciudadano, debiéndose consultar adicionalmente las normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan:

- Constitución Política de 1991, especialmente sus artículos 83, 84, 123 y 209.
- Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 599 de 2000, por la cual se expide el Código Penal Colombiano, particularmente el Título XV “Delitos contra la Administración Pública”.
- Código Único Disciplinario⁸
- Ley 962 de 2005, que dicta disposiciones sobre racionalización de trámites.
- Decreto 2623 de 2009 que crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- Documento CONPES 3654 de 2010, sobre la política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto 235 de 2010, por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y sus decretos reglamentarios.
- Decreto Ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, y sus decretos reglamentarios-
- Documento CONPES 3785 de 2013, sobre la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1712 de 2014, “Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.”

⁸ Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

- Decreto 1081 de 2015, Único Reglamentario del Sector de la Presidencia de la República.
- Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del sector Función Pública.
- Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”, Capítulo V, Buen Gobierno.
- Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición.
- Ley 1757 de 2015, por medio de la cual dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

9. CANALES PARA EL REPORTE O DENUNCIA DE PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes⁹, la acción disciplinaria se puede iniciar y adelantar de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procede por anónimos, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio¹⁰.

9.1. Canales de denuncia

La presentación de quejas o reportes por actos de corrupción o presuntas actuaciones indebidas de los servidores públicos de la Superfinanciera se puede realizar de las siguientes formas:

- A través del sitio web institucional (el enlace “Servicios al Ciudadano”, y luego en “Quejas y Reclamaciones contra funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia”, donde se encuentra el formato establecido para el efecto.
- Personalmente, dirigiéndose a la Oficina 505 Zona A del Edificio sede de la Superfinanciera, ubicado en la calle 7 No. 4 – 49 en Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. en jornada continua.
- Telefónicamente, a través del conmutador (57) (1) 5940200 extensiones 2334 y 2335. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Escrito entregado en la ventanilla única de radicación: Calle 7 # 4 - 49 Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Correo físico o postal (*) enviado a la dirección Calle 7 # 4 - 49 Bogotá
- Correo electrónico institucional (*): enviado a la dirección super@superfinanciera.gov.co
- Buzón de PQRSF (*): Punto de Contacto Calle 7 # 4 – 49, primer piso, Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m., en jornada continua.

Con el fin de incentivar la participación ciudadana y facilitar la presentación de quejas o denuncias por parte de la ciudadanía, la SUPERFINANCIERA ha previsto algunos canales que permiten que, quienes así lo prefieran, ya sean servidores de la entidad o terceros, puedan omitir su

⁹ Ley 734 de 2002, “por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, artículo 69, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

¹⁰ Ver el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

identificación al hacer el reporte. En la lista anterior se identifican los mencionados canales con el símbolo asterisco (*).

No obstante, es de señalar que al respectivo reporte deberán adjuntarse los medios probatorios idóneos sobre la presunta falta o infracción, de forma que se pueda adelantar la actuación de oficio, si se considera que existe mérito suficiente.

Dentro del alcance de su competencia y facultades legales, la Superfinanciera brindará los procedimientos, mecanismos y beneficios establecidos en las normas vigentes para proteger a los servidores públicos y a cualquier persona natural o jurídica que reporte la realización de presuntos actos de corrupción en la entidad, de forma oportuna, formal y justificada.

9.2. Procedimiento y Sanciones

Sin perjuicio de las facultades que corresponden en el marco de sus competencias a la Procuraduría General de la Nación y a las autoridades judiciales, la Oficina de Control Disciplinario de la Superfinanciera es la encargada de conocer e investigar las quejas o reclamaciones que se presentan en materia disciplinaria respecto de los funcionarios de la entidad. Estas actuaciones se adelantarán conforme al procedimiento consagrado en el Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan). El tiempo de respuesta atenderá los términos procesales establecidos en el mencionado estatuto, según la etapa procesal en que se encuentre o el procedimiento aplicable según el caso.

Quien formule la queja o reclamación debe tener en cuenta que de conformidad con el parágrafo del artículo 90 de la Ley 734 de 2002, su intervención se limita únicamente a presentar y ampliar la queja bajo la gravedad del juramento, a aportar las pruebas que tenga en su poder y a recurrir la decisión de archivo y el fallo absolutorio.

En materia disciplinaria se podrán imponer las sanciones de destitución, suspensión, multa o amonestación escrita, en los términos del artículo 45 del Código Disciplinario Único, atendiendo a lo señalado en los artículos 17 a 19, 23, 27, 28, 30, 33, 35, 43 a 50 y demás concordantes de dicha normativa.

Por otra parte, las conductas tipificadas y las sanciones establecidas en nuestra legislación en materia penal se encuentran regladas en el Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) y en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).

Es de señalar adicionalmente que la Oficina de Control Interno debe reportar a los organismos de control los posibles actos de corrupción e irregularidades que haya encontrado en ejercicio de sus funciones (Estatuto Anticorrupción artículo 9, modificado por el art. 231 y Decreto 019 de 2012).

10. ACCIONES PARA LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

10.1. Acciones Preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, anualmente la Superfinanciera realizará las siguientes actividades:

10.1.1. Determinación del contexto estratégico

Misión:

Preservar la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, mantener la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

Visión:

A 2025 ser una autoridad de supervisión financiera dinámica y eficaz con capacidad de anticiparse a los retos derivados del desarrollo y funcionamiento del Sistema Financiero, así como ser reconocida como una entidad que protege efectivamente los derechos de los consumidores financieros.

En el marco estratégico anteriormente señalado, para efectos de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, anualmente la Superfinanciera analiza su entorno y realiza el diagnóstico de la situación en el periodo respectivo, con relación a los siguientes aspectos:

- Hechos de corrupción o susceptibles de corrupción que se han presentado en la entidad.
- Principales denuncias recibidas sobre hechos o conductas presuntamente corruptas.
- Efectividad de los controles establecidos en los procesos frente a la corrupción.
- Situación de los trámites y servicios de la entidad, tomando en consideración los resultados de la encuesta de satisfacción, así como las PQRS recibidas.
- Efectividad de las acciones de mejora orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- Necesidades de información dirigida a los principales grupos de valor (rendición de cuentas).
- Efectividad de las acciones de mejora requeridas en la estrategia de servicio al ciudadano.
- Avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

10.1.2. Responsables

Dentro de lo establecido en el presente documento, la Oficina Asesora de Planeación de la Superfinanciera es el área responsable de convocar y coordinar de manera general la elaboración y consolidación de las acciones relacionadas con la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en sus diferentes componentes, con el concurso del Equipo de Apoyo para la Transparencia y los líderes de los procesos que conforman el Sistema de Gestión Integrado de la institución, quienes junto con sus grupos de trabajo proponen las acciones del Plan, en lo de sus respectivas competencias.

En concordancia con la cultura del autocontrol, los líderes de los procesos o áreas involucrados, junto con su equipo, tienen a su cargo el monitoreo y evaluación frecuente de las actividades y compromisos o funciones establecidos dentro del respectivo proceso o a cargo de cada dependencia, así como la adopción oportuna de las acciones preventivas o correctivas que resulten pertinentes.

La verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual además debe efectuar el seguimiento y el control a la implementación y los avances de las actividades consignadas en el mismo. Lo anterior sin perjuicio de lo que corresponde a los responsables de cada actividad, según lo expresado en el párrafo anterior.

10.1.3. Presupuesto

Los recursos para adelantar la Estrategia Anticorrupción se encuentran involucrados en los valores apropiados para gastos de funcionamiento de la entidad, así como para inversión.

En el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co se puede conocer el presupuesto y la ejecución presupuestal para cada año (seguir la ruta: Nuestra Entidad → Información financiera → Presupuesto y ejecución presupuestal)

10.1.4. Indicadores

Las áreas responsables de cada actividad formulan, con la asesoría de la Oficina de Planeación, los indicadores necesarios para medir el cumplimiento de las metas y compromisos fijados en cada vigencia para avanzar en el desarrollo de cada uno de los cinco componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la naturaleza y características de la actividad respectiva.

De conformidad con lo establecido por el DAFP¹¹, estos indicadores deben ser: oportunos, excluyentes, prácticos, claros, explícitos, sensibles y verificables.

¹¹ Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP. “Guía para la construcción de indicadores de gestión”, Bogotá, 2012.

10.2. Acción Integral y articulada

La Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Superfinanciera, así como los planes o actividades que la desarrollan, se trabajan en forma integral y articulada con los objetivos y planes institucionales contenidos en los lineamientos estratégicos de la entidad para el periodo respectivo¹², en los cuales se establecen objetivos que buscan, en su conjunto, consolidar las funciones que conforme a la ley le corresponde ejercer a la entidad, para convertirla en una institución pública de excelencia.

El plan estratégico de la Superfinanciera toma como insumos las necesidades de los diversos grupos de valor con los que interactúa la entidad y de los mercados supervisados, procurando la adopción de reconocidos estándares internacionales en materia de gestión y análisis de riesgos, niveles de cobertura, disponibilidad de los recursos y mejores prácticas de supervisión del sector financiero, con el fin de estar mejor preparados para enfrentar las vulnerabilidades propias de entornos inciertos y volátiles como los que se presentan en caso de crisis financiera.

Lo anterior, demanda de la Superfinanciera un fortalecimiento de sus pilares y objetivos estratégicos, a fin de cumplir a cabalidad tanto su misión como su visión.

10.3. Metas de esta Estrategia

COMPONENTE	META	OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO
Gestión de los Riesgos de Corrupción – Mapas de Riesgo de Corrupción	Identificar los riesgos de corrupción por procesos de la Superfinanciera, documentarlos en el mapa de riesgos de corrupción, establecer y gestionar las acciones a implementar para evitar su materialización y adoptar los correctivos que resulten pertinentes, en caso de concretarse.	Fortalecer la gestión funcional, administrativa y financiera de la Superfinanciera
Racionalización de Trámites	Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la Superfinanciera.	
Rendición de Cuentas.	Establecer las acciones de información, diálogo e incentivo necesarias para optimizar la interacción con la ciudadanía.	
	Implementar los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, según lo	

¹² Consultar los lineamientos estratégicos del periodo vigente en el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co en el enlace Nuestra Entidad → Planes y programas en ejecución → Plan estratégico

Transparencia y Acceso a la Información	establecido en la Ley 1712 de 2014 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.	
Atención al Ciudadano.	Mejorar la satisfacción de la ciudadanía con la calidad y oportunidad de la atención que le presta la Superfinanciera y facilitar el ejercicio de sus derechos.	Protección al Consumidor Financiero. Fortalecer la gestión funcional, administrativa y financiera de la Superfinanciera

10.4. Socialización

La Superfinanciera dará a conocer los lineamientos de su Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como los planes que la desarrollen, durante su elaboración, antes de su aprobación por parte del Comité de Desarrollo Administrativo y después de la misma. En este proceso, la entidad procurará involucrar no sólo a sus servidores públicos, sino también a los consumidores financieros, entidades supervisadas, contratistas, academia, entidades de supervisión y demás grupos de valor.

Con tal propósito, las propuestas se divulgarán en la entidad a través del correo institucional y se realizarán reuniones para su discusión y formulación de observaciones y sugerencias de ajuste. Así mismo, se publicarán en el sitio web institucional, para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias.

Las observaciones que se reciban serán analizadas y respondidas por la entidad y, de considerarlas pertinentes, se incorporarán en el documento de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como los planes que la desarrollen, del respectivo periodo.

Además de su publicación en el sitio web institucional, la estrategia anticorrupción deberá divulgarse a los representantes de los principales grupos de valor con los que interactúa la entidad, a través de correo físico o electrónico y cualquier otro medio que resulte adecuado.

10.5. Publicación y Monitoreo

Una vez elaborada y aprobada la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como los planes que la desarrollen, debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año en el sitio web institucional, de conformidad con los lineamientos de Gobierno en Línea o la estrategia gubernamental que la sustituya y que se encuentre vigente para el periodo correspondiente.

A partir de la fecha mencionada, los responsables de las diferentes actividades, para cada uno de los componentes, darán inicio a su ejecución.

Cada responsable del componente con su equipo y el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación, deben monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Por su parte, de conformidad con lo establecido en las normas generales vigentes y en las internas de la Superfinanciera¹³, el Comité de Coordinación de Control Interno monitoreará de manera general la gestión del riesgo en la entidad, con base en los informes presentados por la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno, con los siguientes propósitos:

- Verificar la eficacia y efectividad de los controles establecidos.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Hacer retroalimentación con base en el análisis de los eventos registrados.
- Detectar y analizar los cambios significativos que se presenten al interior o de la entidad o en su entorno.
- Identificar los riesgos emergentes.

Como resultado del monitoreo y la revisión se determinará la necesidad de modificar, actualizar o mantener la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

10.6. Ajustes y modificaciones

Después de la aprobación y publicación de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como de los planes que la desarrollen, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones que resulten necesarios para mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados por escrito a la Oficina Asesora de Planeación, dependencia que realizará los respectivos ajustes en el Plan e informará a la Oficina de Control Interno, los servidores públicos de la Superfinanciera y a la ciudadanía en general, a través del sitio web institucional. Adicionalmente se deberán comunicar en forma directa a los representantes de los principales grupos de valor con que interactúa la entidad.

10.7. Promoción y divulgación

La entidad adelantará las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como de los planes que la desarrollen, incluyendo su seguimiento y monitoreo. En tal sentido, dentro de los informes de gestión y las presentaciones que se realicen en las audiencias públicas de rendición de cuentas se presentarán los informes pertinentes.

¹³ Artículo segundo de la Resolución 1896 de 2011, expedida por el Superintendente Financiero.

10.8. Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, la administración de la Superfinanciera llevará a cabo las acciones pertinentes, tales como:

- Informar a las autoridades competentes acerca de la ocurrencia del hecho de corrupción.
- Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
- Verificar si se tomaron las acciones correctivas pertinentes y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Realizar un monitoreo permanente para evaluar la efectividad de los controles y adoptar los correctivos adecuados.

11. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

11.1. Gestión del Riesgo de Corrupción y acciones para su mitigación

Anualmente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Superfinanciera, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011, a partir de los riesgos de corrupción identificados y de las medidas definidas para mitigarlos, de conformidad con la metodología diseñada por la Oficina Asesora de Planeación con base en las directrices impartidas por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI, así como las demás normas que los adicionen, modifique o sustituyan.

La aprobación de las políticas para la gestión de riesgos de la Superfinanciera está a cargo del Superintendente Financiero y el Comité de Coordinación de Control Interno.

Dentro del Sistema de Gestión Integrado de la Superfinanciera se han establecido guías que contienen los criterios generales y los procedimientos para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción a los que está expuesta la institución, permitiendo la realización de acciones orientados a prevenirlos o evitarlos, de conformidad con los estándares y las normas técnicas que se encuentren vigentes con relación a este tema.

Los responsables de realizar la administración de los riesgos son los líderes de los procesos, proyectos y/o programas con sus respectivos equipos de trabajo, para lo cual pueden contar con el apoyo de las Oficinas de Planeación y de Control Interno, en su rol de asesoría y acompañamiento.

El mapa preliminar, elaborado dando aplicación a la guía, debe ser sometido a consideración y aprobación del Comité de Coordinación de Control Interno de la Superintendencia.

Los mapas de riesgo de corrupción vigentes en cada año se encuentran publicados en el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co, siguiendo la ruta Nuestra Entidad → Planes y Programas en Ejecución → Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano Mapa de riesgos de Corrupción.

Adicionalmente cada año se elabora el Plan Anticorrupción, que también se puede consultar en la página web de la entidad www.superfinanciera.gov.co, siguiendo la ruta Nuestra Entidad → Planes y Programas en Ejecución → Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano → Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

En adición a la autoevaluación, seguimiento y ajuste que corresponde a cada líder de proceso, la Oficina de Control Interno realiza la evaluación independiente y el seguimiento de los mapas de riesgos establecidos por la entidad, pudiendo formular los planes de acción que considere pertinentes para el mejoramiento del sistema. El resultado de las auditorías correspondientes se lleva a consideración del Comité de Coordinación de Control Interno.

11.2. Estrategia de Racionalización de Trámites

De conformidad con lo señalado en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y la Estrategia de Gobierno en Línea – GEL¹⁴, la Superfinanciera establece el compromiso de implementar y mantener una Política de Racionalización de Trámites, para aumentar la oportunidad de las actuaciones y los servicios de la entidad y brindar cada vez un mejor servicio a sus clientes, usuarios y la comunidad en general, dentro de su Sistema de Gestión Integrado, procurando en el marco de las normas vigentes y de los recursos a su alcance satisfacer las necesidades legítimas de los clientes, usuarios y demás grupos de valor.

Para estos efectos, se entiende por trámite *“el conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.”*¹⁵

Las fases que sigue la Superfinanciera para la racionalización de trámites son las siguientes:

- Identificación de trámites: establecer el inventario de trámites propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Priorización de trámites: analizar variables externas e internas para establecer el orden en que se llevará a cabo la intervención para la mejora de los trámites, priorizando la revisión

¹⁴ Los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea están contenidos en el Decreto 2573 de 2014 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan

¹⁵ Presidencia de la República – Secretaría de la Transparencia. “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” 2015, página 20.

y adecuación de aquellos que sean de mayor impacto para la ciudadanía y que contribuyan más a mejorar la gestión de la entidad, en el marco de los objetivos que la ley le señala, acercando el Estado al ciudadano.

- Racionalización de trámites: implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de acciones como: disminuir costos, tiempos o pasos; mejorar la accesibilidad, aumentar la seguridad y proveer los trámites y servicios a través de medios electrónicos, enfocados a dar solución a las principales necesidades y demandas de los ciudadanos y empresas, en condiciones de calidad, oportunidad, facilidad de uso y mejoramiento continuo. La racionalización se puede implementar mediante actividades normativas, administrativas o tecnológicas.
- Interoperabilidad: compartir información con otras entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

El Plan Estratégico del Sector Hacienda, que contiene los temas fundamentales que deben incluir en su planeación y gestión las entidades adscritas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, entre las cuales se encuentra la Superintendencia Financiera de Colombia, es la base del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de esta entidad. Entre los temas antes señalados se encuentra el relacionado con el diseño e implementación de estrategias de racionalización de trámites, servicios y/o procedimientos.

El plan de la Superfinanciera para la última vigencia se puede consultar en el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co, en el enlace Nuestra Entidad → Planes y Programas en Ejecución → Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano → Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

En concordancia con lo anterior, entre los objetivos estratégicos definidos por la Superfinanciera para el periodo 2015 – 2018 están los de Fortalecer la Gestión Funcional de la SFC, así como su Gestión Administrativa y Financiera, para lo cual esta institución se comprometió en desarrollar acciones orientadas a implementar mejores prácticas aceptadas a nivel internacional en temas de gobierno corporativo.

En este contexto, dentro de la Estrategia de Gobierno en Línea y en cumplimiento de la Directiva Presidencial 04 de 2012, se estableció el Plan de Eficiencia Administrativa en el cual se incorporan acciones adoptadas por la Superfinanciera para automatizar y simplificar en lo posible sus trámites internos, facilitar la consulta de documentación e información por parte de los funcionarios y evitar el uso del papel.

11.3. Estrategia para la Rendición de Cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, la rendición de cuentas es el proceso mediante el cual las entidades de la administración pública informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, buscando la transparencia de la gestión pública, en aplicación de los principios de buen gobierno.

Debe ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la administración y los ciudadanos sobre los asuntos públicos, que vaya más allá de un evento periódico y unidireccional sobre los logros alcanzados, sino que también debe incluir los retos y dificultades que se presentaron, permitiendo y fomentando la formulación de preguntas, comentarios, quejas y solicitud de explicaciones por parte de la ciudadanía con respecto a la gestión realizada, así como sobre lo que no se pudo realizar.

La rendición de cuentas de la Superfinanciera se fundamenta en los siguientes elementos:

- Información: generación de datos y contenidos sobre la gestión de la entidad, los resultados de la misma y el cumplimiento de sus metas institucionales, así como de las asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo.
- Diálogo: eventos que permiten la interlocución de la administración con la ciudadanía, permitiéndole explicar y justificar sus actuaciones o decisiones, respondiendo las inquietudes de la ciudadanía. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios presenciales o virtuales, donde se traten aspectos generales de la gestión o temas específicos.
- Incentivo: acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en la ciudadanía.

Con ese propósito, anualmente el Superintendente Financiero de Colombia presenta al Congreso de la República, al Ministro de Hacienda y Crédito Público, a los organismos de control y demás interesados, un informe escrito de su gestión durante el año inmediatamente anterior, incluyendo entre otros aspectos la evolución del mercado financiero y los principales aspectos de la gestión realizada dentro de los diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control que conforman el Sistema de Gestión Integral de la Superintendencia, incluyendo tanto los logros como los retos y dificultades. El referido reporte anual es complementado con un informe semestral, que se publica en el sitio web institucional.

Así mismo, los principales aspectos de la gestión son presentados anualmente a la ciudadanía en una audiencia pública de rendición de cuentas, la cual se realiza de manera individual y, en algunas oportunidades, en forma conjunta con las demás entidades adscritas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Adicionalmente, la Superfinanciera realiza algunos eventos adicionales de rendición de cuentas, presenciales o virtuales, para tratar temas específicos de especial interés para los diferentes grupos con los cuales interactúa la entidad.

Los objetivos de la estrategia de rendición de cuentas de la Superfinanciera son:

- Informar sobre la gestión realizada por la entidad en el periodo correspondiente, la utilización dada a los recursos y los resultados obtenidos.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la entidad.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Proporcionar espacios de interlocución directa entre los servidores públicos de la Superfinanciera y la ciudadanía.

A partir del marco general contenido en los Lineamientos para la Rendición de Cuentas de la Superfinanciera, se diseñó la Estrategia de Rendición de Cuentas de la institución, a través de la cual se desarrollan las acciones de información, las acciones de diálogo y las acciones de incentivos requeridas en el Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el Comité de Apoyo Técnico de la Política de Rendición de Cuentas, integrado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Los documentos antes mencionados pueden ser consultados en el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co, siguiendo la ruta Nuestra Entidad → Rendición de Cuentas.

11.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Los servidores públicos de la Superfinanciera brindarán a los ciudadanos y organizaciones que soliciten sus servicios la mejor atención posible, de conformidad con lo establecido en el inciso segundo del artículo 123 de la Constitución Nacional y en la política institucional establecida para el efecto.

La Estrategia de Atención al Ciudadano de la Superfinanciera se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano¹⁶, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha política.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano de la SFC”, anualmente la entidad adelantará las siguientes acciones:

- Analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad, utilizando diferentes fuentes de información (encuestas de percepción de los ciudadanos respecto a

¹⁶ Ver CONPES 3785 de 2013

la calidad del servicio ofrecido por la entidad, peticiones, quejas y reclamos recibidos; sugerencias de los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, etc.), con el fin de identificar oportunidades de mejora y, a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

- Evaluar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano y publicación de información, entre otros.
- Formular acciones precisas que permitan mejorar las debilidades detectadas en el diagnóstico efectuado, las cuales harán parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta las necesidades identificadas, las características de los diferentes grupos que utilizan los servicios de la SFC y los recursos disponibles. Estas acciones procurarán atender, entre otros, los siguientes frentes:
 - ✓ Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
 - ✓ Fortalecimiento de los canales de atención.
 - ✓ Talento humano.
 - ✓ Aspectos normativos y procedimentales.
 - ✓ Relacionamiento con el ciudadano.

Como parte de esta estrategia, la Superfinanciera elaboró los siguientes documentos:

- Cartilla de Atención al Ciudadano. Este instrumento establece los diferentes mecanismos de atención al ciudadano que ha implementado la Superfinanciera, así como los derechos y deberes de los usuarios en cuanto a la atención brindada por esta entidad, y suministra otra información de interés sobre la gestión de la institución en relación con la atención brindada a los usuarios.
- Protocolos de Atención al Ciudadano, que se constituyen en una guía de atención para los funcionarios de la Superfinanciera, con el fin de dar herramientas para una óptima atención, comunicación y entendimiento con los usuarios, teniendo en cuenta sus necesidades y condiciones especiales.

Adicionalmente se implementó la Encuesta para Caracterización de los usuarios de la SUPERFINANCIERA, que es una herramienta que permite conocer el perfil de los usuarios, sus necesidades, expectativas frente a esta entidad y la frecuencia con la que interactúan con ella, como insumo necesario para garantizar que el servicio que se presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

Los mencionados documentos se encuentran disponibles para consulta en el sitio web www.superfinanciera.gov.co en el enlace Servicios al Ciudadano.

11.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

De conformidad con lo establecido en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Para tales efectos, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe satisfacer los criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad contenidos en la mencionada ley.

En cumplimiento de lo anterior, la SUPERFINANCIERA adelantará las acciones pertinentes para permitir el ejercicio del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, de conformidad con las directrices impartidas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, el Departamento Nacional de Planeación -DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Así, la SUPERFINANCIERA suministrará a sus grupos de valor y a la sociedad en general, en forma sistemática y permanente, información pública sobre sus actos administrativos, contratos y otros temas importantes, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley y las adicionales que se consideren pertinentes en cada caso, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva y oportuna tal información, de conformidad con las normas vigentes. En la medida de lo posible, la información será puesta a disposición de los ciudadanos de forma libre y sin restricciones, en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización (datos abiertos), observando lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que la reemplace, en cuanto a la publicación y divulgación de la información. Este compromiso implica:

- Divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- Producir o capturar la información pública.
- Generar una cultura de transparencia
- Implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

En tal sentido, la estrategia de la SUPERFINANCIERA en relación con los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información tendrá los siguientes componentes:

- Lineamientos de Transparencia Activa, relativos a la disponibilidad de la información mínima a través de medios físicos y electrónicos, de acuerdo con los parámetros establecidos por en la Ley 1712 de 2014 y por sus decretos reglamentarios, así como por la Estrategia de Gobierno en Línea.

- Lineamientos de Transparencia Pasiva, relacionados con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, garantizando una adecuada gestión de las solicitudes de información, siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Instrumentos de Gestión de la Información, cuyo fin es apoyar el proceso de gestión de información de las entidades, y que comprenden: el Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, el Programa de Gestión Documental y el Índice de Información Clasificada y Reservada, que se encuentra publicado en el sitio web institucional. La adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo o documento equivalente y se publicarán en el sitio web institucional de la SUPERFINANCIERA, en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.
- Criterio diferencial de accesibilidad, encaminado a facilitar el acceso de poblaciones específicas a la información que las afecte.¹⁷
- Monitoreo del Acceso a la Información Pública, que proporcionará un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, mediante la generación de informes periódicos sobre las solicitudes de acceso a la información que se hayan recibido y atendido durante el lapso de tiempo correspondiente, los cuales deberán contener: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Los referidos informes deberán ser presentados al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, por parte del servidor público que tenga a su cargo la función de actuar como Líder de Atención al Ciudadano.

11.6. Iniciativas Adicionales

En adición a los cinco componentes mencionados anteriormente, y con el fin de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, la Superfinanciera revisará y ajustará periódicamente su Código de Gobierno Corporativo y su Código de Integridad, tomando en consideración las mejores prácticas internacionales y nacionales en materia de gobierno corporativo.

Dicho trabajo se realizará en forma participativa, permitiendo la intervención tanto de los servidores públicos como de los miembros de los grupos de valor externos con que interactúa la entidad, utilizando los canales de comunicación que resulten más idóneos.

¹⁷ Ley 1712 de 2014. Artículo 8°

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios
1	Mayo 31 2016	
2	Diciembre 2017	<ul style="list-style-type: none"> Se modificó la introducción Se adicionaron los apartes de Objetivos, Políticas orientadas hacia la Lucha contra la Corrupción, Responsables de la Estrategia, Alcance de la Estrategia, Recursos para el desarrollo de la Estrategia en Temas de Luchas contra la Corrupción y Cultura Ética

Elaboró		Revisó	Aprobó
Nombre:	Sussy Rueda Garcés	Comité de Ética y	Comité de Coordinación de
Cargo:	Asesora del Despacho del Superintendente	Nombre: Buen Gobierno de Superfinanciera	Nombre: Control Interno de Superfinanciera
Fecha:	Diciembre 15 de 2017	Fecha: Diciembre 19 de 2017	Fecha: Diciembre 19 de 2017

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario o Injusto	Delito que comete un servidor público que, fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto. (Art. 416 del Código Penal)
Abuso de autoridad por omisión de denuncia	Delito que comete un servidor público que, teniendo conocimiento de la comisión de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta oportunamente a la autoridad (Art. 417 del Código Penal)
Acto Fraudulento	<ol style="list-style-type: none">1. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete, o2. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros, o3. Der. Delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de contratos públicos, o de algunos privados, confabulándose con la representación de los intereses opuestos.¹⁸
Asesoramiento y Otras Actuaciones Ilegales	Es el delito que comete un servidor público que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo (Art. 421 del Código Penal)
Causa	Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo ¹⁹ .
Código de Integridad	Documento que fija las directrices y políticas éticas, los principios éticos y los valores de una organización, así como las normas, procesos y órganos de la entidad encargados de la prevención de conductas inmorales y la promoción de la ética. Aunque la ética no es coactiva, el código de integridad, también denominado código de ética, supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio para todos sus miembros.
Cohecho Impropio	Delito que comete un servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria,

¹⁸ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

¹⁹ Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64.

	directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones (Art. 406, Inc. 1º del Código Penal).
Cohecho por dar u ofrecer	Delito que comete la persona que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los artículos 405 y 406 del Código Penal. (Art. 407 del Código Penal)
Cohecho Propio	Delito que comete un servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales (Art. 405 del Código Penal)
Competencia	Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.
Concusión	Delito que comete un servidor público que, abusando de su cargo o de sus funciones, constriña o induzca a alguien a dar o prometer a sí mismo o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidamente, o los solicite (Art. 404 del Código Penal).
Conducta	Manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones ²⁰ .
Conflicto de interés	Incompatibilidad que se presenta cuando el juicio de una persona para ejercer adecuadamente su trabajo puede verse influido indebidamente por consideraciones ajenas a las inherentes a la respectiva labor, las cuales normalmente conciernen a su propio beneficio o al de un tercero relacionado.
Consecuencia	Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento ²¹
Consumidor Financiero	Cliente o usuario, actual o potencial, de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Corrupción	Abuso de poder o de confianza para beneficio particular, en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u

²⁰ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²¹ DAFFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64. Ver DAFFP. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.

omisiones²². Algunas formas de corrupción son el soborno, el desfalco, el nepotismo, el padrinazgo y el fraude.

Denuncia	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. ²³
Desfalco	Acción de tomar para sí un caudal que se tenía bajo obligación de custodia. ²⁴
Enriquecimiento Ilícito	Delito que comete un servidor público o quien haya desempeñado funciones públicas que, durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado (Art. 412 del Código Penal).
Ética	Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida ²⁵ .
Gestión del Riesgo de Corrupción	Conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción ²⁶
Grupos de Valor (o Grupos de Interés)	Conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de valor pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses económicos, medioambientales, sociales o de otra naturaleza que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización. ²⁷

²² Esta definición, promovido por el movimiento internacional de lucha contra la corrupción, Transparencia Internacional, ha sido acogida por la Corporación Transparencia por Colombia. Tomada del documento Guía práctica para la gestión de Conflictos de Interés en la Gestión Administrativa, página 12. Consultar en el sitio http://issuu.com/transparenciaporcolombia/docs/4_conflictodeintereses

²³ Presidencia de la República de Colombia, Secretaría de Transparencia, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", 2015, página 37

²⁴ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²⁵ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²⁶ ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.2 Bogotá, 2011. Página 19.

²⁷ Para esta definición se tomó como referencia el documento "Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial", elaborado por John Scade, incluida en el trabajo de David Gómez Fontanills, publicado en el sitio web: https://www.eoi.es/wiki/index.php/Grupos_de_inter%C3%A9s_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

Igualdad	Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones ²⁸ .
Indicador	Expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con periodos anteriores o bien frente a una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo ²⁹ .
Información pública clasificada	Aquella que estando en poder o custodia de una entidad pública u otro sujeto obligado, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley ³⁰ .
Información pública reservada	Aquella que, estando en poder o custodia de una entidad pública u otro sujeto obligado, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo el cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la referida ley ³¹ .
Impacto	Consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad ³²
Integridad	Cualidad de íntegro. Dicho de una persona recta, proba, intachable ³³
Interés	Provecho, utilidad, ganancia ³⁴ .
Interés indebido en celebración de contrato	Es el delito que comete un servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones (Art. 409 del Código Penal).

²⁸ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²⁹ Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. Guía para diseño, construcción e interpretación de indicadores. p. 13.

³⁰ Artículo 6, literal c, de la Ley 1712 de 2014

³¹ Artículo 6, literal d, de la Ley 1712 de 2014

³² DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.

³³ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³⁴ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

Interés Público	Interés general de la comunidad que la Administración ha de perseguir con objetividad en toda su actuación administrativa. (...)Es el fundamento de toda actividad administrativa. La intervención de las administraciones Públicas se justifica en cuanto el interés común resulta protegido o beneficiado. Es público o común el interés de un grupo significativo de administrados, con independencia de que dicho interés común coincida con el interés particular de alguno de los ciudadanos afectados, o incluso cuando coincida con el interés privado de una autoridad o funcionario. ³⁵
Mapa de Riesgos de Corrupción	Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción. Para llegar a este documento, debe ejecutarse cada una de las fases contempladas en el capítulo 3.2: “Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción”. ³⁶
Modelo Integrado de Planeación y de Gestión	Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. ³⁷
Nepotismo	Preferencia que algunos funcionarios dan a sus parientes para las concesiones o empleos públicos. ³⁸
Objetividad	Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir. ³⁹
Padrinazgo	Protección, favor que alguien dispensa a otra persona. ⁴⁰ Es utilizar las influencias o relaciones que se tienen en virtud de una posición o cargo público para favorecer a otras personas, naturales o jurídicas.
Peculado por Apropiación	Delito que comete un servidor público que se apropie en provecho propio o de un tercero de bienes del Estado o de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (Art. 397 del Código Penal).
Peculado Culposo	Delito que comete un servidor público que por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen bienes del Estado o de

³⁵ Enciclopedia Jurídica. Ver <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/>

³⁶ DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 58, y Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 9

³⁷ Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 9

³⁸ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³⁹ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁴⁰ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. (Art. 400 del Código Penal)

Petición	Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. ⁴¹
Piratería	Reproducción y distribución de copias de obras protegidas por el derecho de autor, así como su transmisión al público o su puesta a disposición en redes de comunicación en línea, sin la autorización de los propietarios legítimos, cuando dicha autorización resulte necesaria legalmente. La piratería afecta a obras de distintos tipos, como la música, la literatura, el cine, los programas informáticos, los videojuegos, los programas y las señales audiovisuales. ⁴²
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ⁴³
Política	Guía o directriz que orienta las actuaciones de una organización con respecto a un tema específico, para garantizar la homogeneidad y unidad de criterio entre todos sus integrantes, mediante la fijación de criterios generales que se deben observar en la toma de decisiones o la ejecución de actos relacionados con el tema objeto de la respectiva política.
Prevaricato por Acción	Delito que comete un servidor público que profiera una resolución, un dictamen o un concepto contrario a la ley (Art. 413 del Código Penal)
Prevaricato por Omisión	Delito que comete un servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones (Art. 414 del Código Penal)

⁴¹ Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011

⁴² Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO.
http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=39397&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

⁴³ Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia." Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015", Pág. 10

Principio	Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta ⁴⁴
Probabilidad	Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente) ⁴⁵
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor. ⁴⁶
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones ⁴⁷ .
Reclamo	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud ⁴⁸ .
Rendición de Cuentas	Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. ⁴⁹
Riesgo	Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones ⁵⁰

⁴⁴ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁴⁵ Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.19. Bogotá, 2011. Página 22. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. 2011. Página 24. Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página. 68.

⁴⁶ ICONTEC Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Términos y Definiciones, numeral 3.43. Bogotá, 2009

⁴⁷ Veeduría Distrital de Bogotá. “Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas”. Bogotá, diciembre 2010. Tomado del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, página 37.

⁴⁸ Ver fuente en nota de pie de página anterior.

⁴⁹ Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015

⁵⁰ DAFP. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 13.

Riesgo de Corrupción	Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado ⁵¹
Sinergia	Acción de dos o más causas, cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales. ⁵²
Soborno	Cosa que mueve, impele o excita el ánimo para inclinarlo a complacer a otra persona. ⁵³ El soborno implica el uso inapropiado del servicio público para obtener beneficios materiales personales o privados. (...) Un actor, el sobornador, ofrece incentivos o recompensas ilegales, como dinero, invitaciones o regalos, para manipular la decisión o juicio de un funcionario público en favor de su propio interés. El funcionario, a cambio, actúa en concordancia con la petición del sobornador, que le proporciona el beneficio. ⁵⁴
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. ⁵⁵
Valores	Principios ideológicos o morales por los que se guía una sociedad ⁵⁶ . Están constituidos por un conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma buena o correcta de actuar. En este sentido, los valores morales nos permiten diferenciar entre lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, lo justo y lo injusto. ⁵⁷

⁵¹ Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 10

⁵² Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁵³ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁵⁴ DEL CASTILLO, Arturo. El Soborno: un marco conceptual para su análisis. Publicado en la revista Gestión y Política Pública, Volumen X, número 2, página 275.
http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.X_No.II_2dosem/EL%20SOBORN0.pdf

⁵⁵ Presidencia de la República de Colombia, Secretaría de Transparencia, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", página 37

⁵⁶ <http://www.wordreference.com/definicion/valor>

⁵⁷ <http://www.significados.com/valores-morales/>