Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



PROSPERIDAD PARA TODOS

"Que lo piensen dos veces -o tres veces o cuatro- los corruptos antes de insistir en sus prácticas, porque ahora es la Nación colombiana, ahora somos 46 millones de colombianos los que estamos vigilándolos, los que estamos listos para denunciarlos, investigarlos y sancionarlos"
Juan Manuel Santos Calderón

Secretaría de Transparencia
Presidencia de la República

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia
Libertad y Orden

UNODC
Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Juan Manuel Santos Calderón
PRESIDENTE

Juan Mesa Zuleta
Secretario General

Carlos Fernando Galán Pachón
Secretario de Transparencia

DIRECCIÓN Y ELABORACIÓN

Albert Cuesta Gómez
Martha Ligia Ortega Santamaría
Secretaría de Transparencia

DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Mauricio Santa María Salamanca
Director
Juan Carlos Acevedo
Lina María Moncaleano Cuéllar
Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
Mauricio Solano Calderón
Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Púbicas

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Elizabeth Rodríguez Taylor
Directora
Myriam Cubillos Benavides
William Pulido Trujillo
Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites

COLABORADORES

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

María Lorena Gutiérrez Botero
Alta Consejera Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa
Cristina Triana Soto
Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa

Con el apoyo de la
OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO
Área de Justicia y Seguridad

CONTENIDO

I. Introducción....7

II. Objetivo y Alcance....8

III. Metodología de Diseño....8

1. Aspectos Generales....8

2. Componentes del Plan....9

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo....9

a. Identificación de riesgos de corrupción....9
b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción....11
c. Valoración del riesgo de corrupción....12
d. Política de administración de riesgos de corrupción....12
e. Seguimiento de los riesgos de corrupción....13
f. Mapa de riesgos de corrupción....13

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites....14

a. Lineamientos generales....14

Fase 1 - Identificación de trámites....4
Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir....15
Fase 3 - Racionalización de trámites....
Fase 4 - Interoperabilidad....6

b. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización....17
c. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites....17

Tercer Componente: Rendición de cuentas....17

a. Componentes....18
b. La rendición de cuentas. Consideraciones....18
c. Ruta de la rendición de cuentas....18

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 19

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano....19
b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos....19
c. Fortalecimiento de los canales de atención....20

IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.....20

a. Definiciones.....20
b. Gestión.....21
c. Seguimiento.....21
d. Control.....22
e. Veedurías ciudadanas.....22

V. Consolidación, Seguimiento y Control.....22

VI. Recomendaciones generales.....23

a. Gobierno en línea.....23
b. Visibilización de los pagos.....24
c. Publicación de la gestión contractual.....24
d. Gestión documental.....24

"No estamos condenados a destapar indefinidamente 'ollas podridas' de corrupción. Podemos y debemos prevenirlas. Para lograrlo necesitamos herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección así como el concurso y compromiso de todas las entidades del Estado y de todos los servidores públicos."

Carlos Fernando Galán Pachón.

1. INTRODUCCIÓN

La herramienta *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Púbicas del Departamento Nacional de Planeación.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011[1].

ALCANCE

Esta metodología debe ser aplicada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

III. METODOLOGÍA DE DISEÑO

1. ASPECTOS GENERALES.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Púbicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, que contendrá, entre otras: (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.
Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades,

---

1 Ley 1474 de 2011. Artículo 73. "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos y evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

2. COMPONENTES DEL PLAN.

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

i. Riesgo de Corrupción.

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

ii. Establecer las causas.

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas"[2], asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

iii. Descripción del riesgo de corrupción.

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento,

2 Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Pág. 60.

según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

- Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).

  - ✔ Concentración de autoridad o exceso de poder.
  - ✔ Extralimitación de funciones.
  - ✔ Ausencia de canales de comunicación.
  - ✔ Amiguismo y clientelismo.

- Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).

  - ✔ Inclusión de gastos no autorizados.
  - ✔ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
  - ✔ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
  - ✔ Archivos contables con vacíos de información.
  - ✔ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

- De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste).

  - ✔ Estudios previos o de factibilidad superficiales.
  - ✔ Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
  - ✔ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
  - ✔ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
  - ✔ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
  - ✔ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
  - ✔ Urgencia manifiesta inexistente.
  - ✔ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
  - ✔ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
  - ✔ Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.

- De información y documentación.

  - ✔ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
  - ✔ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
  - ✔ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
  - ✔ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

- De investigación y sanción.

  - ✔ Fallos amañados.
  - ✔ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
  - ✔ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
  - ✔ Exceder las facultades legales en los fallos.
  - ✔ Soborno (Cohecho).

- De actividades regulatorias.

  - ✔ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
  - ✔ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - ✔ Soborno (Cohecho).

- De trámites y/o servicios internos y externos.

  - ✔ Cobro por realización del trámite, (Concusión).
  - ✔ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
  - ✔ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

- De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos.

  - ✔ Cobrar por el trámite, (Concusión).
  - ✔ Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
  - ✔ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
  - ✔ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo, "la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado"[3]. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al "*resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos*

3 ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000. Gestión del Riesgo. Principios Directrices. Bogotá. 2011. Pág. 22

secundarios"[4]. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (i) Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración. Basados en la Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011)[5], se presenta el siguiente modelo para ser implementado por las entidades (ver cuadro 1):

Cuadro 1. Valoración de riesgos de corrupción.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles			Criterios	Cumplimiento	
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
			Existe(n) herramienta(s) de control.		
			Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.		
			En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.		

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

La política de administración de riesgos es el conjunto de *"actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo"*[6]. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el riesgo: *"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas"*[7].

4 Ibídem, pág. 22.
5 Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Pág.32.
6 ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2. Pág. 19.
7 Ibídem, cit.6, pág. 33.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). *"La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles"*[8].

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas[9].

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad. A continuación se presenta el modelo que deben elaborar las entidades.

Cuadro 2. Formato Mapa de Riesgos.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Entidad:									
Misión:									
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de control				

8 Ibíd., cit.6, pág. 33.
9 Ibíd., cit.6, pág. 40.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✔ Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- ✔ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✔ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✔ Mejorar la competitividad del país.
- ✔ Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

A. **LINEAMIENTOS GENERALES:** Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

- **Identificación de Trámites:** Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario,[10] posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Actividades a adelantar:

- ❖ Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

10 Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

❖ Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.[11] Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.[12]

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- **Priorización de trámites a intervenir:** A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades.

Actividades a adelantar:

❖ Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

- **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información

11 Ibíd., cit.10. Artículo 1: (...)"Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta." (...).
12 Decreto - Ley 019 de 2012. Artículo 41.

pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

- ❖ Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

  - Reducción de costos operativos en la entidad.
  - Reducción de documentos.
  - Reducción del tiempo de duración del trámite.
  - Reducción de costos para el usuario.
  - Reducción de requisitos.
  - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

- ❖ Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

- ❖ Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

- ❖ Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

  - Modernización en las comunicaciones.
  - Aumento de puntos de atención.
  - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
  - Relaciones entre entidades.
  - Reducir tiempo en puntos de atención.
  - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

- ❖ Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades"[13]. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de Trámites y/o Ventanillas Únicas.

  El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

  - Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
  - Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
  - Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
  - Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.

13 Tomado de: http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa files/da4567033d075590cd3050598756222c/Marco_de_Interoperabilidad_GEL.pdf

- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

B. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

C. EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional:

- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia), de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la DIAN. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.
- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión técnico mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del RUNT.
- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.[14]

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los

14 Proyecto de ley de "Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática". Artículo 48.

lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

A. COMPONENTES:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

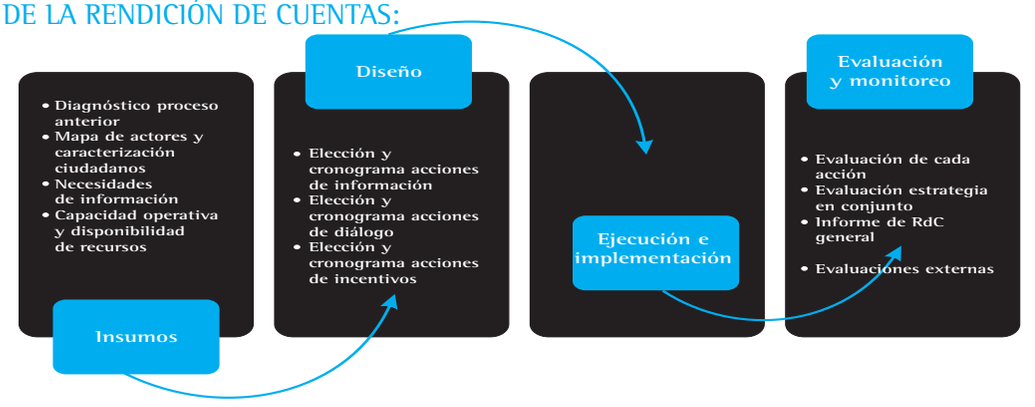
ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS. CONSIDERACIONES:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial 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, a partir de la promoción del diálogo[15].
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.*[16]
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



15 Conpes 3654 de 2010: "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos."
16 Conpes: Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno". Diciembre de 2011.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:

  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

A. DEFINICIONES.

- **Petición:** es el 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[17].
  - Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones[18].
  - Reclamo: es el 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[19].
  - Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

- **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.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

17 Ley 1437 de 2011. Artículo 13.
18 Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.
19 Ibídem cit. 18.

B. GESTIÓN:

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces[20].

  - La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).
  - Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
  - Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
  - Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, *quejas, denuncias y reclamos* e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011[21], los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.[22]

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO. Es necesario:

i. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

---

20 Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.

21 Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.

22 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14.

ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
iii. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL:

i. Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.[23]
Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.
ii. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:

i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.[24]
iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.[25]

V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

"La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno."

23 Ley 734 de 2002. Artículo 76.
24 Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.
25 Ibídem, Literal b.

Cuadro 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: _____ Año: _____							
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción.	1. 2. 3.						
Estrategia Antitrámites.	1. 2. 3.						
Estrategia de rendición de cuentas	1. 2. 3.						
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	1. 2. 3						
Otras : _____ _____	1. 2. 3.						
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma:_____						
Seguimiento de la Estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma:_____						

VI. RECOMENDACIONES GENERALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública. A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

A. GOBIERNO EN LÍNEA.

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas, -especialmente las que carecen de estos mecanismos-,

adelanten las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones -TIC-.

B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS.

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

C. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

D. GESTIÓN DOCUMENTAL.

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.



Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Secretaría de Transparencia
Presidencia de la República

DNP
DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

Departamento Administrativo de la FUNCIÓN PÚBLICA
República de Colombia
Libertad y Orden

UNODC
Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito