

DECRETO 2641 DE 2012

(diciembre 17)

Diario Oficial No. 48.647 de 17 de diciembre de 2012

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Por el cual se reglamentan los artículos [73](#) y [76](#) de la Ley 1474 de 2011.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Artículos compilados en el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del cual se Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial No. 49.521 de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial de las que le confiere el artículo 189 de la Constitución Política, y

CONSIDERANDO:

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley [1474](#) de 2011 “por la cual se crean los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y de control de la gestión pública”.

Que en virtud de lo previsto en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011, “cada entidad del orden nacional, departamental, distrital o municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades y hacerle seguimiento a la estrategia”.

Que igualmente el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades y hacerle seguimiento a lo allí establecido.

Que mediante el Decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la meta y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberá tener las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011, como también, “señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización y hacerle seguimiento a lo allí establecido”.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, conformado por los artículos [73](#) y [76](#) de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la meta y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra parte los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planificación y se articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo.

y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

DECRETA:

ARTÍCULO 1o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.1](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> Señalar para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano contemplada en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contemplado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.1](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 2o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.2](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> Señalar que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.2](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 3o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.3](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> El documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” es parte integrante del presente Decreto.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.3](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 4o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.4](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contempladas en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La coordinación de la lucha anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.4](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 5o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.5](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio del Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 10.515 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> El mecanismo de seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de planeación de las entidades o quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo a lo establecido en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.5](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 41.515 del 10 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 6o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.6](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 41.515 del 10 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> El decreto para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” será publicado para su consulta en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.6](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 41.515 del 10 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 7o. <Artículo compilado en el artículo [2.1.4.7](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 41.515 del 10 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.> Las entidades departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 30 de abril de 2013.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.7](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por medio Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial N° 41.515 del 10 de mayo de 2015. Debe tenerse en cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015.

ARTÍCULO 8o. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D. C., a los 17 de diciembre de 2012.

JUAN MANUEL SANTOS CALDERÓN

El Ministro del Interior,

FERNANDO CARRILLO FLÓREZ.

El Director del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República,

JUAN RAFAEL MESA ZULETA.

El Director del Departamento Nacional de Planeación,

MAURICIO SANTAMARÍA SALAMANCA.

La Directora del Departamento Administrativo de la Función Pública,

ELIZABETH RODRÍGUEZ TAYLOR.

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

Secretaria de Transparencia

COLABORADORES

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 Públicas

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ELIZABETH RODRÍGUEZ TAYLOR

Directora

MYRIAM CUBILLOS BENAVIDES

WILLIAM PULIDO TRUJILLO

Dirección de Control interno y Racionalización de Trámites

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

II. Objetivo y Alcance

III. Metodología de Diseño

1. Aspectos Generales

2. Componentes del Plan

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

a. Identificación de riesgos de corrupción

b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

c. Valoración del riesgo de corrupción

d. Política de administración de riesgos de corrupción

e. Seguimiento de los riesgos de corrupción

f. Mapa de riesgos de corrupción

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

a. Lineamientos generales

Fase 1 - identificación de trámites

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir

Fase 3 - Racionalización de trámites

Fase 4 - Interoperabilidad

b. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

c. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites

Tercer Componente: Rendición de cuentas

a. Componentes

b. La rendición de cuentas. Consideraciones

c. Ruta de la rendición de cuentas

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

c. Fortalecimiento de los canales de atención

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

a. Definiciones

b. Gestión

c. Seguimiento

d. Control

e. Veedurías ciudadanas

V. Consolidación, seguimiento y control

VI. Recomendaciones generales

a. Gobierno en línea

b. Visibilización de los pagos

c. Publicación de la gestión contractual

d. Gestión documental

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

CARLOS FEMANDO GALÁN PACHÓN.

1. INTRODUCCIÓN

La herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano” es un instrumento preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos que cada uno contiene parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología de gestión para la prevención de la corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las políticas rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para prevenirlos en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Gestión -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 riesgo de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. Como elemento fundamental para cerrar el ciclo de la corrupción, en el segundo componente se explican los parámetros generales para la racionalización de las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Dirección de Control interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y para la Gestión Pública y Privada.

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

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano.

secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia fue aprobada 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 deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de los ciudadanos.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales para 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, así como 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 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 del 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 del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y 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 para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas antitrámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos de atención al ciudadano. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias para la lucha contra la corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de metodologías ya implementadas. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya están realizando en el desarrollo de dichas políticas.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, deben identificar los riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a las acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de las entidades o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración. Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la efectividad del seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.^[1]

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo integrado de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo 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

MANEJO

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

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Constitución Política de la República y el Código de Procedimiento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de dichos referentes en algunos de sus elementos.

Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología. La alta probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción se clasifican de acuerdo a su 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 de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, por el perjuicio o beneficio particular.

ii. Establecer las causas

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que afectan a 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 prácticas corruptas" [2], asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para ello pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años a toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en otras entidades 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, según corresponda. La descripción debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con los mismos. A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de ser afectados por corrupción a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no se agotan, por lo que cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su opinión son 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 individuales para funcionarios públicos encargados de su administración.

- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vados de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución.
- De contratación (como proceso o los procedimientos ligados a este).
- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (por 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 el 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 en procesos de licitación, pero cuentan con experiencia, pero sí 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 procedimiento.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evadir 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 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 el Manual de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que 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 ocurra un evento determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de estimación de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia 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 de la entidad, generando un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias pueden escalar a través de efectos secundarios”^[4]. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de la corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las autoridades, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración. Por lo tanto, es 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 combaten o eliminan las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valorización basados en la Guía para la Valoración 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 Descripción	Criterios		Cumplimiento
	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición
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 es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de reducir 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 con respecto al riesgo”^[6]. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad y garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción.

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 mejor opción a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”^[7].

Reducir el Riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). Reducir el riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de que se vuelvan costosas y difíciles”^[8].

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración de riesgos de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realicen los controles establecidos para los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas y de la organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a su vez 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 el Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se deben evitar; (iv) las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano; (v) el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas^[10].

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 dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las políticas de administración de riesgos de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción (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 debe elaborar 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	VALORACIÓN	SEGUIMIENTO
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo No	Probabilidad de materialización Descripción	Administración del riesgo Acciones Respons

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tend 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, mecanis 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. ALINEAMIENTOS GENERALES: Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para a estrategia antitrámites.

-- Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos ; fin de evaluar a pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, [10] posteriormente se re resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites adelantar:

Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administr comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguir 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.

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

El artículo 40 del Decreto-ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de procedimiento administrativo, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el SUIIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, lo que garantiza que el trámite cuente con el respectivo soporte legal. Priorización de trámites a intervenir: A partir del inventario recopilado en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la eficiencia institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieren 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 e 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: Demora en 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 de los trámites.
- 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 expresan su criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer estándares de prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación en las actividades públicas.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el fin de mejorar el servicio para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad 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 estos sean simples, claros y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.
- Reducción del tiempo de duración del trámite.

- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Información y el Registro Civil velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites de información de Trámites y procedimientos, SUIT.

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

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otras:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención.
- Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- 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 agilizar los trámites que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de tecnologías (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

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

-- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia) de una persona podrán hacerlo a través del Ministerio de Salud y Protección Social.

-- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados. En estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de acta de tiempo y costos en este tipo de transacciones.

-- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión de la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas RUNT.

-- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que lo hacen 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 que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser permanente que se oriente a afianzar la relación Estado– ciudadano. Por su importancia, se requiere que se elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las políticas de 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 lineamientos y contenidos de metodología para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada en 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. a 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 interacción y manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que incidan en las decisiones.

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

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:

-- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, meto prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel naci servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, 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 infor permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en gestión pública”^[16].

-- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el (un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadar públicos. Implica un compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la ren

-- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y compl

C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

<GRÁFICA NO INCLUIDA. VER ORIGINAL EN D.O. No. 48.647 de 17 de diciembre de 2012; EN LA CARPE PÁGINA WEB www.imprenta.gov.co>

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento N como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad 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 qu administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formati fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptac 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 li

-- 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

-- 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 ej
- 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 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, m 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 ciu
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señaliz
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de l 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 encarga peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Ser 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 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 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 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 ent
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemer se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o €

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas p conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad c

Constitución Política.

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 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 sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa de Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gov.co).

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de 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 sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

-- Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en 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 en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario el pago de este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una solicitud para que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir información, 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 deberá iniciar la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al Procurador General de la Nación o al Defensor del Ciudadano se le informará del traslado, 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, implementar un Sistema de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de información y garantizar la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

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 número 001 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional.

- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con infocuentas.
- 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 y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL:

i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de disciplinarios en contra sus servidores públicos^[23].

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra de la entidad.

ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros de 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 actividades que 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 o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración, verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde al Sector Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de comunicación ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. El presente documento propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control interno.

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					R
	Publicación	Actividades realizadas				
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	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 tal sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que participen en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de fortalecer la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso a la información y el 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 las entidades públicas –especialmente las que carecen de estos mecanismos– adelanten las acciones orientadas a mejorar la atención al ciudadano.

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 un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio de los derechos 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 acceso a los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra 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 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 la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, precontractuales, contractuales, de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados o a celebrarse en el régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación (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. La consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado 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 corrupción. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos de control, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir o alterar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en el [artículo 292](#) del Código Penal.

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

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de ley y decretos.

<GRÁFICA NO INCLUIDA. VER ORIGINAL EN D.O. No. 48.647 de 17 de diciembre de 2012; EN LA CARPELA PÚBLICA PÁGINA WEB www.imprenta.gov.co>

* * *

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

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala la necesidad de diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, E Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

- 2 Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de riesgos, aproximación teórica y identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Pág. 60.
- 3 ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000. Gestión del riesgo. Principios directrices. Bogotá.
- 4 Ibidem, pág. 22.
- 5 Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogo
- 6 ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Numeral 2.2
- 7 Ibidem, cit. 6, pág. 33.
- 8 Ibid., cit. 6, pág. 33.
- 9 Ibid., cit. 6, pág. 40.
- 10 Ley [962](#) de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen prestan servicios públicos”.
- 11 Ibid., cit. 10. Artículo [1o](#): (...) “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley autorizados expresamente por esta” (...).
- 12 Decreto-ley 019 de 2012. Artículo [41](#).
- 13 Tomado de: http://progiama.gobiernoen1linea.gov.co/apc-aa_files/da4567033d075590cd30505_Interoperabilidad_GEL.pdf
- 14 Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo
- 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.
- 17 Ley 1437 de 2011, artículo [13](#).
- 18 Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital-Alcaldía de Bogotá, diciembre
- 19 Ibidem, cit. 18.
- 20 Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la
- 21 Artículo inexecutable, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11 Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub.
- 22 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo [14](#).
- 23 Ley 734 de 2002. Artículo [76](#).
- 24 Ley 489 de 1998. Artículo [35](#), literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior
n.d.
Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

