

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 creó el Decreto Único del Sector Presidencia de la República, publicado en el Diario Oficial No. 49.523 de 26 de diciembre de 2015, 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 crea el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de los servicios públicos”,

Que en virtud de lo previsto en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011, “cada entidad del orden nacional deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, asignando a la Secretaría de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para la elaboración de la estrategia.

Que igualmente el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011 establece que “en toda entidad pública, deberá haber una unidad encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formen para 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 públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011.

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 el Departamento Administrativo de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el “Señalar la metodología para diseñar y hacer cumplir la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional de conformidad con lo señalado en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011...”, así como también, “señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos”.

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República deberá elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a los lineamientos establecidos en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer cumplir la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de

quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y 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 n cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> Señálese como metodología de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011, los contenidos de la Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida 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 n 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 n cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> Señálese como está contemplado en el artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011, los contenidos de la 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 n 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 n 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 n 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 n cuenta lo dispuesto por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> La máxima autoridad de las entidades debe garantizar que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de la Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores en la elaboración del mismo.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.4](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por n 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 el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Notas de Vigencia

- Artículo compilado en el artículo [2.1.4.5](#) del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, por el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015, publicado en el Diario Oficial No. 47.177 de 2015, con el fin de 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 el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> El documento “Estrategia Nacional de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” será publicado para su consulta en las páginas web de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y 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 el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015, publicado en el Diario Oficial No. 47.177 de 2015, con el fin de 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 el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015> Las entidades del orden nacional, departamental y municipal, deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013.

PARÁGRAFO TRANSITORIO. Para el año 2013, las entidades tendrán como máximo plazo, para 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 el artículo [3.1.1](#) del mismo Decreto 1081 de 2015, publicado en el Diario Oficial No. 47.177 de 2015, con el fin de 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

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 necesitar herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección así como el concurso y el apoyo de todos los servidores públicos.”.

CARLOS FEMANDO GALÁN PACHÓN.

1. INTRODUCCIÓN

La herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano” para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes normativos propios. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes j

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas por su primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Corrupción y la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, modificó algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable. Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente se establecen los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene respaldada por el Modelo Estándar de la Función Pública, a través de la Dirección de Control interno y Racionalización de Trámites para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

Conscientes de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de los actos de corrupción y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la reforma del Modelo Estándar de la Función Pública. Este plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en la gestión pública, 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. Estas actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Administrativo de la Función Pública 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 cumplir 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 para las entidades públicas incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de mejorar la administración pública.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción. Este plan 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 Departamento Administrativo Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha diseñado la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y será 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 de participación ciudadana. Adicionalmente, las entidades pueden incluir las iniciativas que consideren necesarias e importantes.

corrupción.

Resulta pertinente resaltar que los componentes incluidos en el presente documento gozan de meta implementación. La aplicación de las iniciativas incluidas en las estrategias para la construcción de Ciudadano, no implican para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de las entidades, corrupción, estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectiva consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación y desarrollo, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su vez, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su vez, quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y de Atención al Ciudadano.[1]

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Desarrollo de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y avances en la gestión institucional y sectorial.

2. COMPONENTES DEL PLAN

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

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

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye el Modelo Integrado de Planeación y Desarrollo Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología que aquí se presenta se aparta de los elementos.

Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología. El nivel de probabilidad de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de alta 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 de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de recursos.

ii. Establecer las causas

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) 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 son susceptibles de ser corruptas” [2], asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para ello se utilizarán diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en adelante. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares.

iii. Descripción del riesgo de corrupción

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

descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta 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 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
- 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 (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 dirección particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego
- 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 proceso de contratación, 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.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitarla.
- 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 requisitos legales.
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).

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

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta el Análisis del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra; (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 un evento ocurra de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o en términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo).

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 consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias efectos secundarios”^[4]. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando lo cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización

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 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 de Corrupción (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 Preventivo	Correctivo	Crite
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 de control pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de			

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política de administración de riesgos es el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar la actividad de la entidad con el fin de reducir al riesgo”^[6]. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar 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 opción cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación de controles y acciones emprendidas”^[7].

Reducir el Riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención) o eliminar (medidas de control) probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas correctivas.

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración de riesgos contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo de los mismos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de la entidad.

coordinación de actividades tendientes a reducirlos y evitarlos, y que a la vez se establezcan los 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 artículo 10 del Decreto 1074 de 2015, contempla: (i) los objetivos que se esperan lograr; (ii) las estrategias para desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; (iii) los riesgos que se van a controlar; (iv) el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y (v) el seguimiento y evaluación 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 incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo y en consecuencia las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año: 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 mitigarlo, se debe elaborar el mapa 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		
		No	Descripción				

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe buscar optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, a través de la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites 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 acciones tendientes a la corrupción, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, como las prácticas absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mec

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 y procedimientos Administrativos de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del marco de la 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 de pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario,^[10] posteriormente se registran en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 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 que se clasifican en: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos 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 trámite o procedimiento, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad reguladora de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser priorizados.

El artículo [40](#) del Decreto-ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de procedimiento 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 el respectivo soporte legal. Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. La fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un cronograma de actividades a adelantar.

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos para 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 de 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.
- 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 sus opiniones sobre el desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la situación actual, permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en el proceso.

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el fin de mejorar el servicio al usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de los procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es un proceso más eficiente y transparente.

Actividades a adelantar:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes y rápidos. 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 similares de una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Trámites y procedimientos, SUIIT.

Eliminación: implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que son innecesarios, inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad o ser redundante.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia del servicio.

- 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 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 2010. "Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades 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.
- 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 por trámites.
- 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 exitosas:

- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades que requieran verificar la fe de vida (supervivencia) de una persona podrán hacerlo a través de la página de Protección Social.
- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados. Se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación redondeando las transacciones.
- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados a plataformas de información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del R

-- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de reside datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicita 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 petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que 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 se oriente a afianzar la relación Estado– ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de At

De conformidad con el artículo [78](#) del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología será Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Con

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

A. COMPONENTES:

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informe 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 inter de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros ac

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores p así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo pc

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:

-- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodol resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territ informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, 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 informa relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y

-- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administració explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que r 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 c

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; LA PÁGINA WEB www.imprenta.gov.co>

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad 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 públicas incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano que 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 a 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 el artículo 10 del Decreto 2153 de 1995.
 - 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
 - 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
 - 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 de la ciudadanía 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 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
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y se
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la in por cualquier medio.

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

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargad sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 14 desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Program General de la Nación.

A. DEFINICIONES.

-- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a l general o particular y a obtener su pronta resolución^[17].

- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una pe 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 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

-- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posibilr correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético prof

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

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas pi los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo

B. GESTIÓN

-- Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de c 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 pe y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea (www

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denu

- 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 recepció reclamos y denuncias de actos de corrupción.

-- Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos un funcionario encargado de tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con la entidad.

-- Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deben actuar dentro de los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio de un derecho consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante la solicitud de información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas y 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 conformidad con la ley, debe reportarlo a la autoridad competente si no tiene 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 a la autoridad competente. El funcionario que 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, implementando un sistema de control documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos en el 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 No. 10001 del Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y local.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con el acceso a la información pública.
- 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 el uso de los recursos.

D. CONTROL:

i. Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargará de investigar y sancionar a los funcionarios disciplinarios en contra de sus servidores públicos^[23].

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

ii. Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los procedimientos.

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.
- iii. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su 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 control interno. Quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro N° 3 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano', se propone el mecanismo de seguimiento a 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
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. Se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incluyan en su planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y acceso a la información, 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 a la información 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 fortalecer el 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 una gestión pública más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información de la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el uso 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 al Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la 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 publiquen 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, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en el

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

D. GESTIÓN DOCUMENTAL

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la corrupción. Los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivo. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos para 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 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 referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.

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

* * *

- 1 Ley 1474 de 2011. Artículo [73](#). “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, los 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 deberá diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

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

- 2 Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de riesgos, aproximación teórica y práctica. Bogotá. 1998. Pág. 60.
- 3 ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC31000. Gestión del riesgo. Principios directrices. Bogotá. 2011. Nu
- 4 Ibídem, pág. 22.
- 5 Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá. 2011. Nu
- 6 ICONTEC. NTC31000:2011 Gestión del Riesgo: Principios, Directrices. Bogotá. 2011. Nu
- 7 Ibídem, cit. 6, pág. 33.

- 8 Ibíd., cit. 6, pág. 33.
- 9 Ibíd., cit. 6, pág. 40.
- 10 Ley [962](#) de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o pro
- 11 Ibíd., cit. 10. Artículo [10](#): (...) “Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente e expresamente por esta” (...).
- 12 Decreto-ley 019 de 2012. Artículo [41](#).
- 13 Tomado de: http://progiama.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa_files/da4567033d07/Interoperabilidad_GEL.pdf
- 14 Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. A
- 15 Conpes 3654 de 2010. “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudad
- 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
- 19 Ibídem, cit. 18.
- 20 Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nació
- 21 Artículo inexecutable, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C 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.
- 25 Ibídem, literal b).



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 5 de febrero de 2021 - Diario Oficial No. 51567 - Enero 24 de 2021