

# ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Versión 2**

**2015**



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## **PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA**

Juan Manuel Santos Calderón

**Presidente**

María Lorena Gutiérrez Botero

**Ministra de la Presidencia**

Camilo Alberto Enciso Vanegas

**Secretario de Transparencia**

Albert Cuesta Gómez

Francy Milena Alba Abril

Madia Elena Ortega Otero

Martha Ligia Ortega Santamaría

## **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA**

Liliana Caballero

**Directora**

Francisco Camargo Salas

Director del Empleo Público

Elsa Yanuba Quiñonez

María del Pilar García González

Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites

Jaime Orlando Delgado Gordillo

Myriam Cubillo Benavides

Luz Miriam Díaz

William Pulido Trujillo

## **DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN**

Simón Gaviria Muñoz

**Director**

Juan Carlos Rodríguez Arana

**Director del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano**

Lina María Moncaleano Cuellar

Rosa Valentina Aceros García

Ana Milena Cáceres Castro

# CONTENIDO

## INTRODUCCIÓN

### I. MARCO NORMATIVO

### II. ACCIONES PRELIMINARLES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Contexto estratégico.
2. Áreas responsables.
3. Presupuesto.
4. Metas.

### III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Definición.
2. Entidades encargadas de elaborarlo.
3. Componentes.
4. Modelo Integrado de Planeación y de Gestión.
5. Elaboración y periodicidad.
6. Publicación y Monitoreo.
7. Socialización.
8. Alta Dirección.
9. Adopción e Implementación.
10. Ajustes y Modificaciones.
11. Promoción y Divulgación.
12. Sanción por incumplimiento.

### IV. COMPONENTES.

1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas.
  - a) Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos.
  - b) Racionalización de Trámites.
  - c) Rendición de Cuentas.
  - d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
  - e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
  - f) Iniciativas Adicionales.
2. Modelo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## V. SEGUIMIENTO.

1. Seguimiento.
2. Fechas de seguimiento y publicación.
3. Retrasos.
4. Modelo Seguimiento.

## VI. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES.

**PRIMER COMPONENTE:** MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.

**SEGUNDO COMPONENTE:** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

**TERCER COMPONENTE:** RENDICIÓN DE CUENTAS.

**CUARTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.  
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

**QUINTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

**SEXTO COMPONENTE:** INICIATIVAS ADICIONALES.

## VII. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE SU SEGUIMIENTO.

## VIII. ANEXOS - Guía para el Cumplimiento de la Transparencia Activa.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

# INTRODUCCIÓN

En los tres años que tiene de publicada la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el Gobierno Nacional ha estado en un permanente proceso de aprendizaje que le ha permitido detectar los problemas más recurrentes y los beneficios generados con su aplicación y seguimiento en las entidades del Estado. Su mayor utilidad, como herramienta de gestión, ha sido integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que el pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo.

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP) consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas éstas orientadas a prevenir la corrupción.

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere al Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, 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 lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que inviten a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano. Así mismo y con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, se recomienda incluir Códigos de Ética.

# I. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	Art. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano."	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Art.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2015	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Art 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Art. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Art. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte de la Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art .15	14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.



## II. ACCIONES PRELIMINARLES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario que la entidad realice las siguientes actividades:

1. **Contexto estratégico.** Establezca:
  - a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.
  - b) Un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
  - c) Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
  - d) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas).
  - e) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.
  - f) Un diagnóstico del avance en la implementación de la ley de transparencia.
2. **Áreas responsables.** Determine los líderes de cada uno de las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
3. **Presupuesto.** Establezca los recursos con que cuenta la entidad para adelantar la estrategia anticorrupción.
4. **Metas.** Determine las metas estratégicas, misionales y de apoyo del sector y de la entidad respecto a cada uno de los cinco (5) componentes., indicadores y el cronograma de trabajo

### III. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, ha actualizado la metodología para elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción y que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

1. **Presupuesto del Plan Anticorrupción:** Supone la creación de una estrategia por parte de la entidad orientada a combatir la corrupción en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
2. **Entidades encargadas de elaborarlo:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Es necesaria la:

- ✓ **Apropiación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.
- ✓ **Socialización** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas.
- ✓ **Promoción y divulgación** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implementado. Puede articularse con la estrategia de rendición de cuentas.

3. **Componentes:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, con parámetros y soportes normativos propios. En este sentido, sus componentes gozan de metodologías para su implementación. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.

- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe elaborarse **anualmente**.
- ✓ **Debe publicarse a más tardar** el 31 de enero de **cada año**.
- ✓ A la **Oficina de Planeación** o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y su consolidación.
- ✓ Cada responsable del componente junto con su equipo **propondrá** las **acciones** del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ El plan debe contener una acción integral, no actividades y supuestos de acción separados.

**Adicionales.** Las iniciativas que la entidad considere necesarias para combatir la corrupción. Se sugiere: Código de ética, política de conflicto de interés, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

- 4. Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica en su totalidad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de **transparencia, participación y servicio al ciudadano**<sup>1</sup>.
- 5. Elaboración y consolidación:** Se elabora anualmente. A la **Oficina de Planeación** o quien haga sus veces le corresponde liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración. La consolidación del Plan estará a cargo por esta misma dependencia.
- 6. Socialización:** Los servidores públicos de la entidad deben conocer su contenido antes de su publicación. Para lograr este propósito la **Oficina de Planeación** deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas

<sup>1</sup> Por medio de los artículos 2.2.22.1 y siguientes del Decreto 1083 de 2015 - Único Reglamentario del Sector Función Pública, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, como instrumento de articulación y de reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo, (artículo 17 de la Ley 489 de 1998).

conozcan, debatan y formulen sus **apreciaciones y propuestas** sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Así mismo, dicha Oficina adelantará las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- 7. Publicación y monitoreo:** Una vez elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe publicarse a más tardar el **31 de enero de cada año** en la página web<sup>2</sup> de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea). A partir de esta fecha cada **responsable** debe **ejecutar las acciones contempladas** en cada uno de sus componentes.
- 8. Alta Dirección:** Es importante la responsabilidad que debe asumir la **Alta Dirección** de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido son los responsables del plan, de su ejecución, de darle contenido estratégico y de articularlo con la gestión y objetivos de la entidad y generar los lineamientos orientados a su **promoción y divulgación** al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

Para obtener información adicional puede

- ✓ Comunicarse con la **Secretaría de Transparencia** a través del correo electrónico **plananticorrupcion@presidencia.gov.co**
- ✓ consultar el enlace **ww.secretariatransparencia.gov.co**

- 9. Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los **ajustes** y las **modificaciones** necesarias orientadas a mejorarlo. En este caso deberá dejarse por **escrito** los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas, las cuales deben ser motivadas, justificadas e informadas a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos. En caso de modificaciones las mismas deberán ser publicadas en el sitio web.
- 10. Promoción y divulgación:** Una vez publicado, la entidad debe adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo.
- 11. Sanción por incumplimiento:** Constituye **falta disciplinaria grave** el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9º, literal g.

<sup>3</sup> Ley 1474 de 2011. Artículo 81.

## IV. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. En ese sentido, como se anotó anteriormente, los componentes que lo conforman gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

### 1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

- a) **Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**Entidad líder de política:** Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.secretariatransparencia.gov.co](http://www.secretariatransparencia.gov.co)  
Correo electrónico: [plananticorruccion@presidencia.gov.co](mailto:plananticorruccion@presidencia.gov.co)

- b) Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Entidad líder de política:** Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Sus lineamientos se encuentran en los portales: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción “Gestión institucional – Política anti trámites y [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

- c) Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Entidad líder de política:** Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Entidad líder de política:** DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)  
Correo electrónico: [PNSCtcomunica@dnp.gov.co](mailto:PNSCtcomunica@dnp.gov.co)

- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Entidad líder de política:** Departamento Administrativo de la Presidencia de la República – Secretaría de Transparencia. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.secretariatransparencia.gov.co](http://www.secretariatransparencia.gov.co)

- f) **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se sugiere el **Código de Ética:** Promoción de *“Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,”* que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.<sup>4</sup> Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses.

- 2. Modelo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Al final de cada componente se encuentra el modelo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

---

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. “Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, MECI”. Bogotá, Mayo de 2014. Págs. 29 – 30.

## V. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. **Seguimiento:** Cada responsable del componente y su equipo deben monitorear y evaluar permanentemente las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

la **Oficina de Control Interno** o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### El seguimiento

- ✓ Lo efectúa el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días de los meses de: mayo, septiembre y enero.

2. **Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero.

3. **Retrasos:** En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.
4. **Modelo Seguimiento:** A continuación se muestra un **modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**. Para el año 2016, la fase que ayudará a construir





## VI. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

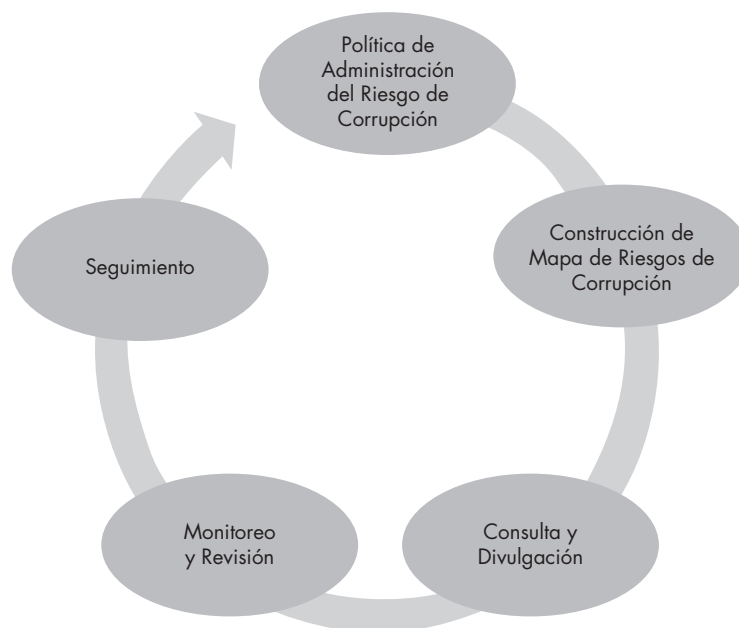
### PRIMER COMPONENTE:

#### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública; sin embargo, la metodología se aparta de dicha Guía en algunos de sus elementos. Por ejemplo, el impacto se determina a través del diligenciamiento de un formulario de preguntas, que le corresponde desarrollar a cada una de las entidades.

El mapa de riesgos de corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, **a más tardar el 31 de enero de cada año**. Durante el año de su vigencia se podrá **modificar** o **ajustar las veces que sea necesario**. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en cada uno de sus subcomponentes. En concordancia con la **cultura del autocontrol**, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

#### Esquema de desarrollo del Mapa de Riesgos



## 1) Política de Administración de riesgos

La Política de Administración de Riesgos<sup>5</sup> hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.<sup>6</sup> 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 riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de **manuales o guías**. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.<sup>7</sup>

## 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

### 2.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

**a) Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.<sup>8</sup>

5 Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones .Numeral 2.4. Bogotá, 2011. Página 19

6 Gestión del Riesgo. "Actividades Coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo." Ver ICONTEC, NTC3100. Numeral 2.2.

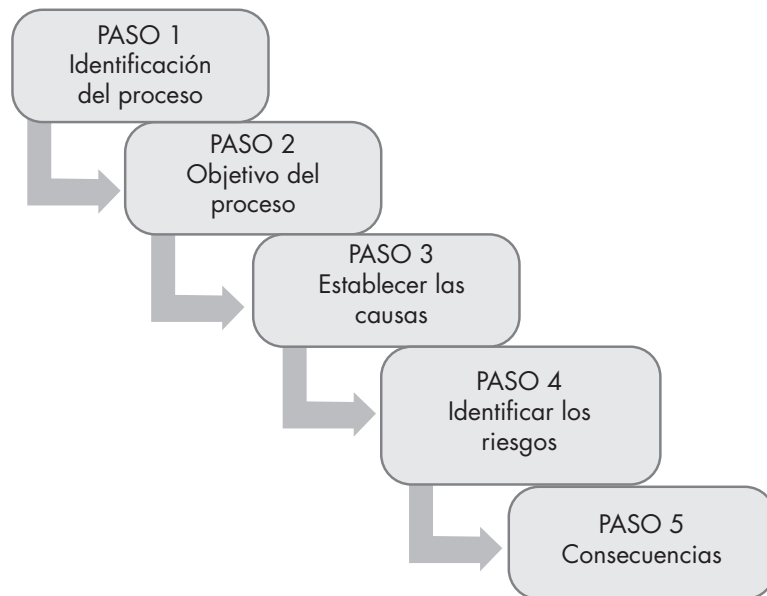
7 Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano –MECI– 2014. Página 60. Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. 2011 Página. 40.

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

- b) Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

**Pasos:**

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre **procesos**. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.<sup>9</sup>



- **Objetivos:** Señalar el **objetivo del proceso** al que se le identificarán los riesgos de corrupción.
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas.<sup>10</sup> Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de

<sup>9</sup> NTCGP 1000 Versión 2009. Numeral 3.43.

-Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

- Procesos misionales (o de realización del producto o de la prestación del servicio): incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

- Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

<sup>10</sup> Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción. Bogotá. 1998. Página 60.

años anteriores y en general toda la memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

- **Riesgos de corrupción:** Identificar los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.<sup>11</sup>
- **Consecuencias:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.<sup>12</sup>

## 2.2. Valoración del Riesgo de Corrupción

**a) Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- **Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento riesgo. Se mide según la *frecuencia* (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la *factibilidad* (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).<sup>13</sup>
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.<sup>14</sup>

**b) Evaluación del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

11 Riesgo: “Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos”. (Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. 2015). Corrupción: “uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”

12 Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano –MECI 2014. Página 64. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.

13 Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Numeral 2.4. Bogotá, 2011. Página 22. Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo Pública 2011. Página 24. Ver Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Página. 68.

14 Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.

### Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles

- **Preventivos**, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.<sup>15</sup>
- **Detectivos**, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.<sup>16</sup>
- **Correctivos**, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.<sup>17</sup>
- **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.
- **Determinar las clases de controles**
  - **Manuales:** políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
  - **Automáticos:** utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

## 2.3. Matriz de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad.

## 3. Consulta y Divulgación

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un **proceso participativo** que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).

15 Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, septiembre de 2011. Pág. 33

16 <http://www.sistemas.ith.mx/raymundo/as/Controles%20Internos.html>; <http://es.slideshare.net/guesta7c44f1/conceptos-basicos-de-auditoria>; [ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual\\_MECI/Unidad\\_2/B\\_control%20gestion/B\\_1\\_actividades%20control/B\\_1\\_3\\_controles/U2\\_B\\_1\\_3\\_lectura.htm](ftp://backups.senado.gov.co/meci/Manual_MECI/Unidad_2/B_control%20gestion/B_1_actividades%20control/B_1_3_controles/U2_B_1_3_lectura.htm)

17 Ver Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, septiembre de 2011. Página 33.

## 4. Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es -por sus propias características- una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.<sup>18</sup>

## 5. Seguimiento

La **Oficina de Control Interno** o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción

### **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional liderada por Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas tendientes a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

<sup>18</sup> Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Numeral 5.6. Bogotá, 2011. Página 41.

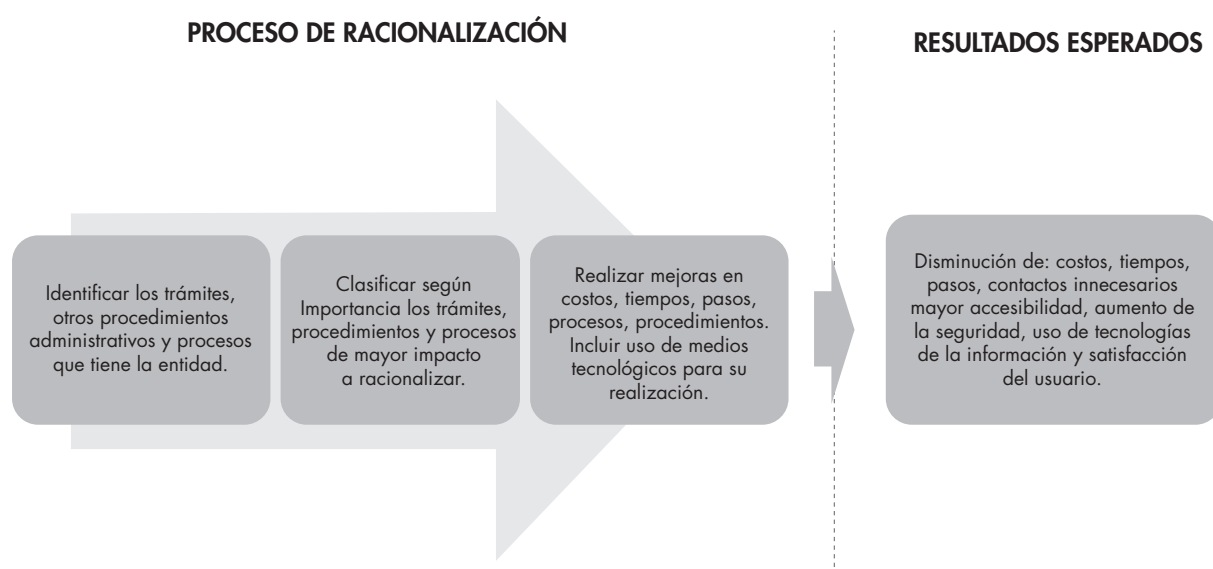
Las **acciones** de racionalización deberán estar encaminadas a **reducir**: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de **correos electrónicos, internet y páginas web**.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

En consecuencia, a continuación se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Anti trámites, de tal forma que se facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.



## Lineamientos generales

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre **Trámite** y **Otro Procedimiento Administrativo** de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:



**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

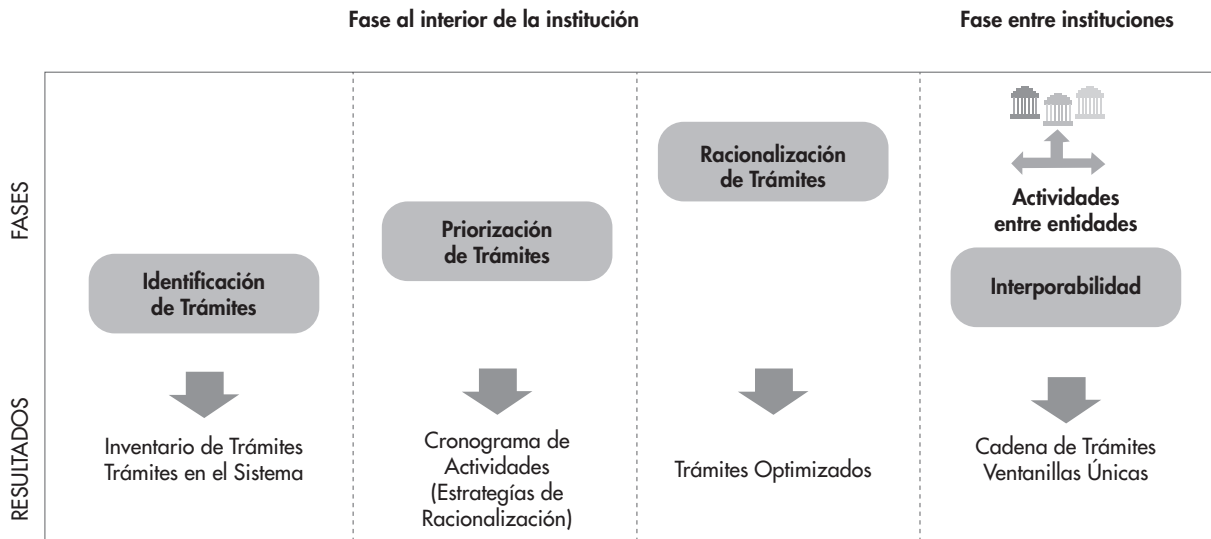
**Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de éste se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- Generalmente no tiene costo.
- No es obligatoria su realización para el usuario.

La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

## FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



- 1. Identificación de trámites:** Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

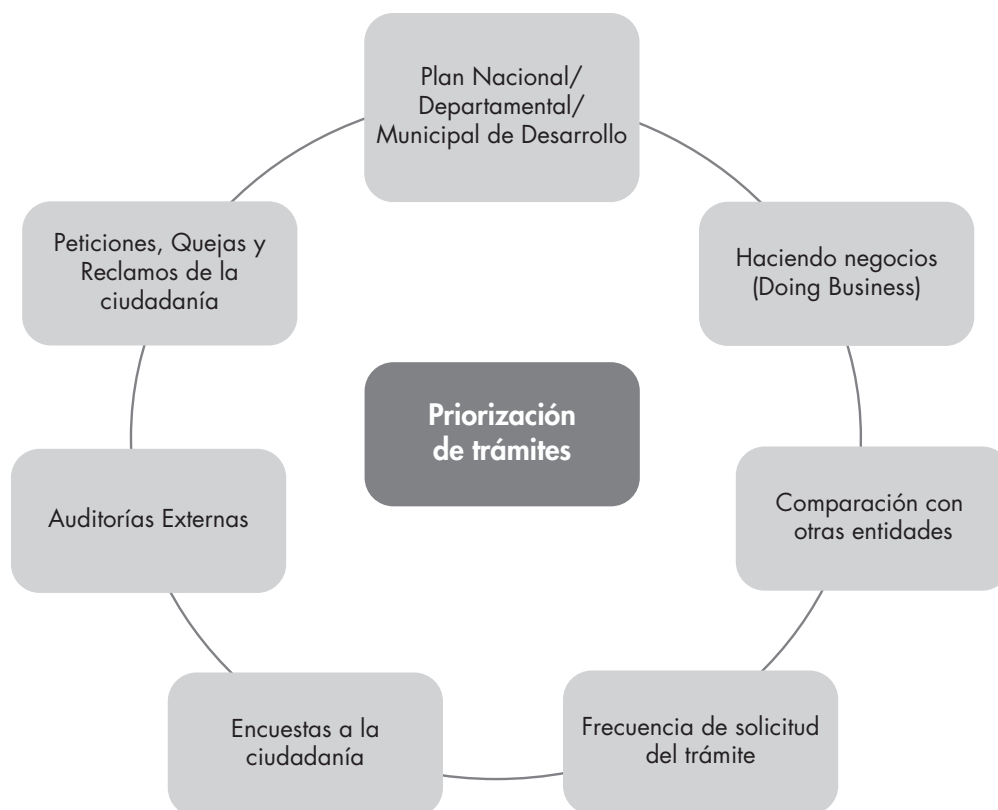
Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012<sup>19</sup>.

- 2. Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

19 Decreto Ley 019 de 2012. Artículo 40: INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD: “Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.  
El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación”

## Factores Externos



**Plan Nacional /Departamental/Municipal de Desarrollo:** Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión. Los pilares del presente Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 son, entre otros: i) Educación ii) Equidad y iii) Paz.

**Haciendo Negocios (Doing Business):** Referente internacional que mide la capacidad de hacer negocios y crear empresa dentro de un contexto comparativo, tanto para las entidades del orden nacional como territorial.

Así mismo, define mecanismos de comparación entre diversos municipios del país que se convierten en referente para obtener mejores prácticas a emular por parte de las entidades públicas sobre ciertos trámites empresariales, contribuyendo a aumentar la productividad, acelerar el crecimiento y desarrollo económico, así como a estimular la competitividad del país.

Los trámites que incluye doing business son:

- Apertura de Empresas.
- Obtención de permisos de construcción.

- Registro de la propiedad.
- Pago de impuestos.
- Comercio transfronterizo (exterior).

**Comparación con otras entidades (Benchmarking):** Mecanismo mediante el cual las entidades públicas pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.

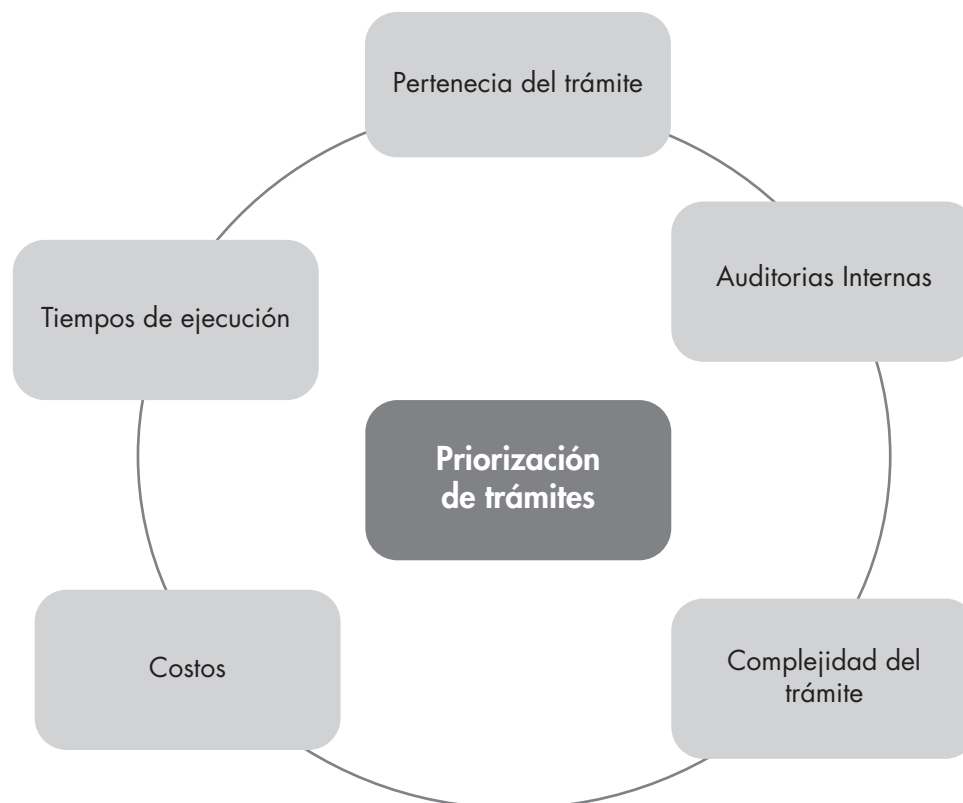
**Frecuencia de solicitud del trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

**Encuestas a la ciudadanía:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.

**Auditorías externas:** Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.

**Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía:** Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los usuarios – ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

## Factores Internos



**Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si éste genera valor agregado a la ciudadanía o usuarios.

**Auditorías internas:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.

**Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el usuario - ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.

**Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.

**Acuerdos de nivel de servicio:** Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad,

calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

**3. Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de: costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Las acciones de racionalización pueden desarrollarse a través de estrategias normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

Normativa					
Eliminación del trámite por norma	Traslado de competencia a otra entidad	Fusión de trámites	Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano	Ampliación de la vigencia del producto/ servicio	Eliminación o reducción de requisitos

**Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

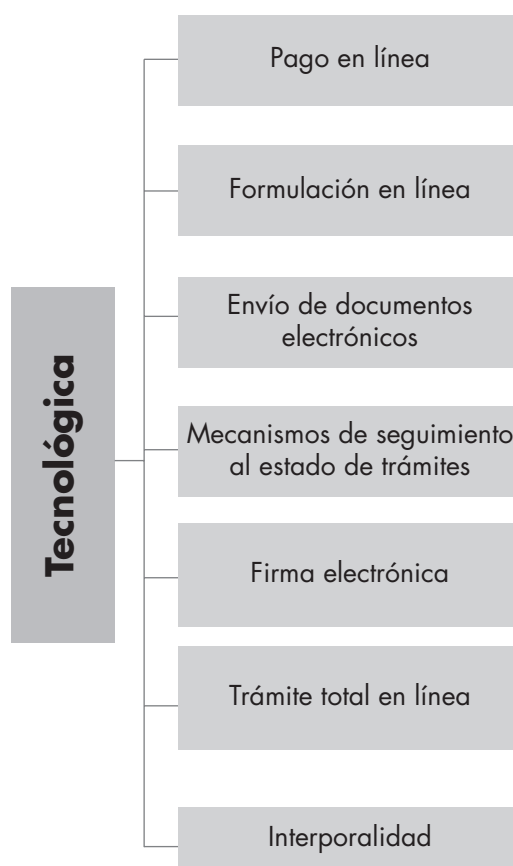
- **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir del ámbito de acción, los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
  - **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
  - **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
  - **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.



**Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.



**Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.



- 4. Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Con base en lo expuesto, las entidades deben elaborar la Estrategia de Racionalización de Trámites, la cual debe contener como mínimo la siguiente información:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir.
- Describir de manera precisa la acción de racionalización que se va a realizar.
- Describir cómo queda el trámite, proceso o procedimiento una vez aplicada la acción de racionalización.
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada.
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites **se sugiere la siguiente matriz** que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la institución: \_\_\_\_\_ Año Vigencia: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_ Nivel: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_

Planeación de la estrategia de racionalización								
No.	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Situación propuesta	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha de realización	
							INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1								
2								
3								

**Nota:** Para el año 2016, la fase que ayudará a construir la Estrategia de **Racionalización de Trámites**, se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, a través de una nueva funcionalidad que está en construcción y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.

### Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Una vez diseñada la Estrategia en comento, ésta deberá publicarse a **31 de enero de cada año** en la página web de la entidad, de tal forma que, de una parte, facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención y, de otra parte, permita a las Oficinas de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados que se vayan obteniendo en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos, esto es, **30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre**.

### Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

La implementación de las fases de racionalización en las entidades públicas genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- 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.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

## TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*, la rendición de cuentas es *“... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”*; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas<sup>20</sup>, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser un únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.**

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que *“[...] la rendición de cuentas..... Establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público”* (Schedler 2004, 14).

### A. Elementos de la Rendición de Cuentas<sup>21</sup>

La rendición de cuentas como proceso trasversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

20 Es importante mencionar que la audiencia pública es sólo uno de los tantos momentos institucionales por los cuales la administración pública rinde cuentas, y que el carácter presencial de la misma es sólo uno de los medios o canales.

21 Ley 1757 de 2015. Artículo 49.

- El elemento **información** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en **lenguaje comprensible al ciudadano** lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento **diálogo** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.
- El elemento **incentivo** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Las entidades estatales del orden nacional y territorial **anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas**<sup>22</sup> *“Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales”*<sup>23</sup>

Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: “(...) En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...).”

22 Ley 1757 de 2015. Artículo 52.

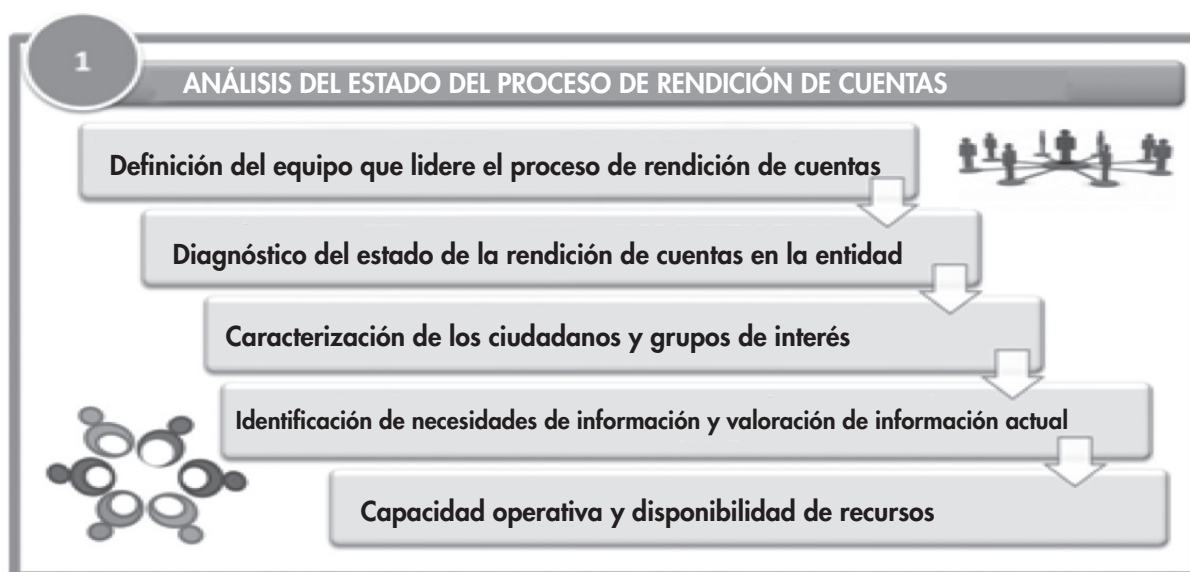
23 Ley 1757 de 2015. Parágrafo del Artículo 50.

Los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el **Manual Único de Rendición de Cuentas** elaborado en desarrollo del documento Conpes 3654 de 2010 que incluye la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

## B. Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

A continuación se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de cuatro pasos, así:



Fuente: Elaboración Función Pública basada en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

### Paso 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

Este paso consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.

Este análisis debe incluir los siguientes aspectos:

## **Paso 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia**



