
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SABANA DE TORRES
“ESPUSATO E.S.P.”

FABIAN RENE MENDOZA RODRIGUEZ

Gerente

SABANA DE TORRES-
SANTANDER

2017

1. INTRODUCCION

La Empresa de Servicios Públicos de Sabana de Torres ESPUSATO E.S.P., integrará como herramienta de gestión, el manual estrategias anticorrupción y de atención al ciudadano, con el fin de integrar en un solo cuerpo la planeación en torno a la lucha contra la corrupción.

De tal manera que él ciudadano 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 Empresa considera 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.

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 estas orientadas a prevenir la corrupción.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - 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).

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se estipulan los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

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.

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.

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.

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.

1 MISIÓN

Brindar técnicamente la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y recolección de residuos sólidos con excelente calidad a costos razonables, con el apoyo y compromiso de sus trabajadores y proveedores, a fin de atender la creciente demanda de usuarios para su sostenibilidad que a impulsar el desarrollo socio – económico de la región.

2 VISIÓN

El fortalecimiento de nuestra política de ampliación de coberturas, vinculación al proceso productivo, las alianzas estratégicas con otras empresas y el involucramiento de nuestro personal en el mejoramiento continuo de los procesos operacionales, consolidará a la empresa de servicios públicos de Sabana de Torres ESPUSATO E.S.P. como una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios líder en el sector de agua potable, alcantarillado y saneamiento básico.

3 OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 OBJETIVOS GENERALES

- Actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011.
- Definir las acciones que contribuyan a mitigar y reducir los riesgos en cuanto a la materialización de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, identificando y mitigando.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y mitigar los riesgos de corrupción
- Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la entidad
- Generar acciones en contra de la corrupción como uno de los principales objetivos del plan de acción y política institucional
- Establecer mecanismos de autoevaluación que permitan identificar las debilidades y fortalezas del presente plan
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.

4 MARCO NORMATIVO

La Empresa de Servicios Públicos de Sabana de Torres ESPUSATO E.S.P., implementa el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad.

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4 567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 124 de 2016 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

5 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.

Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

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.

Entidades encargadas de elaborarlo: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Componentes: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

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

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - 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.

Código de Ética con una 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.

- 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.

Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Objetivos: Cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción.

Acción Integral y articulada: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe contener una acción integral y articulada con los instrumentos o planes institucionales, toda vez que no se trata de una unidad propia de gestión, sino un compilado de políticas.

Socialización: Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado.

Para el efecto, la entidad debe involucrar a los servidores públicos, contratistas, a la ciudadanía y a los interesados externos.

Para lograr este propósito la Empresa deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 de la Entidad.

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 es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

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.

Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.

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.

Así mismo, las entidades deberán promocionarlo y divulgarlo dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

Sanción por incumplimiento: Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

6 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Sus componentes 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) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: 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, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

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.

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.

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.

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.

Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

7 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Seguimiento:

A 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.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 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 hábiles del mes de mayo.

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

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

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 realizar las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo Seguimiento: A continuación, se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Entidad: _____
Vigencia: _____
Fecha de publicación: _____
Componente: _____

Seguimiento 1 OGI					Seguimiento 2 OGI					Seguimiento 3 OGI				
Fecha seguimiento:			30/04/2016	Observaciones	Fecha seguimiento:			31/08/2016	Observaciones	Fecha seguimiento:			31/12/2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance		Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance		Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

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

PRIMER COMPONENTE:

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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.

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.

Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.

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.

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.

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

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.

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.

Procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación.

PASO 1	PASO 2	PASO 3	PASO 4	PASO 5
Identificación del Proceso	Objetivos del Proceso	Establecer las causas	Identificar los Riesgos	Consecuencias

- **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.
- **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.
- **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.

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 de riesgo.
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

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.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles.

- **Preventivos,** se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Defectivos,** aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- **Correctivos,** aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado.
- **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.

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.

Este documento se debe publicar en su página web.

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 (página web).

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.

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.

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.

MAPA DE RIESGOS

2017



Mapa de Riesgos

IDENTIFICACION			MEDIDAS DE MITIGACION				SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	CAUSAS	RIESGO	ANALISIS PROBABILIDAD DE MATERIALIZACION	VALORACION (TIPO DE CONTROL)	ADMINISTRACION DE RIESGOS	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
direccionamiento estrategico	Exceso de poder o autoridad y manejo de influencias	Amiguismo y clientelismo de extralimitación de funciones.	alto	correctivo	zona de riesgo importante- reducir el riesgo	implementación del código de ética	Alta dirección, comité de coordinación de Control Interno	implementar el código de ética	
	Baja capacidad tecnológica	afecta el procedimiento y calidad de información al igual que en la agilidad y costos, por lo que afecta la credibilidad en los procesos	medio	correctivo	zona de riesgo moderado- reducir el riesgo	capacitar al personal idóneo para el manejo de las herramientas tecnológicas	Área informática	uso permanente de la página web de la Empresa para las publicaciones de todas las actuaciones publicas	

	Seguimiento de las quejas presentadas por los ciudadanos	falta de información sobre el estado del proceso o del trámite por parte del ciudadano	medio	correctivo	zona de riesgo tolerable-reducción el riesgo	registro y control de las quejas	Recepción	procesos de retroalimentación con la comunidad
De trámite y o servicio	Actualización de procedimientos debidamente estandarizados y adoptados	de tráfico de influencias	medio	correctivo	zona de riesgo moderado-reducir el riesgo	Actualizar el MECI y recibir capacitación para su implementación con el fin de identificar y caracterizar los procesos	Gerencia	capacitaciones programadas
	Implementación de un plan institucional de capacitación	deficiencias en el manejo documental y de archivo	medio	correctivo	zona de riesgo moderado-reducir el riesgo	capacitar al personal en normatividad vigente	Auxiliar de Archivo	capacitaciones programadas
	Los ciudadanos desconocen las condiciones tramites y servicios que ofrece la entidad	afecta la generación de una cultura organizada para el manejo de residuos sólidos.	alto	correctivo	zona de riesgo inaceptable-reducir el riesgo	Realizar permanentemente campañas con apoyo de las instituciones educativas, juntas de acción comunal y demás entidades sociales	Área ambiental	visitas programadas

SEGUNDO COMPONENTE:

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

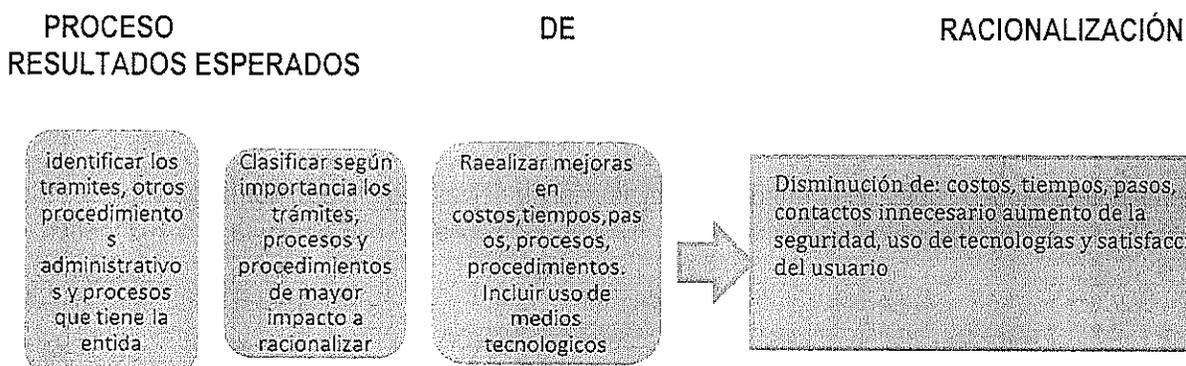
La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden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

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 Antitrámites, de tal forma que 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 este 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 la 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.

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:

Plan 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.

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.

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 este 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.

Tiempos de ejecución: Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante.

Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzarla imagen institucional y la calidad del servicio, como, por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.

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.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

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 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
- **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:

- 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.

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.

Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.

- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento.

Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.

- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

NOMBRE DE LA ENTIDAD	
SECTOR ADMINISTRATIVO	
DEPARTAMENTO	
MUNICIPIO	
FECHA	

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

N o.	Nombre del Trámite – Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia Responsable	Fecha de Realización	
								Fecha Inicio	Fecha Fin

Formalización de la Estrategia de Racionalización de Trámites

Una vez diseñada la Estrategia en mención, esta 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 logrados 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 benefician 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

10. TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, 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.

Elementos de la Rendición de Cuentas

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

- 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 territorial anualmente deben elaborar una estrategia de rendición de cuentas.

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:

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.

En este paso se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

Con base en el diagnóstico realizado, la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?

El diseño de la estrategia se basa en las siguientes acciones:

- i. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento,
- ii. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro,
- iii. Selección de acciones para promover realizar el diálogo y,
- iv. Selección de acciones para generar incentivos (Para ampliar ver Manual Único de Rendición de Cuentas).

Paso 2. La entidad deberá formular las actividades que se compromete a cumplir en el año e integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Paso 3. Se diseña la Estrategia de Rendición de Cuentas mediante la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin; es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas.

Con base en el diagnóstico realizado, la entidad debe definir ¿Qué elementos de la rendición de cuentas se van a mejorar y cómo?

Paso 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas

En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Este documento debe publicarse en la página web de la entidad.

Modelo para formular la estrategia de rendición de cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	"Actividad 1.1"		
	1.2	"Actividad 1.2"		
	1.3	"Actividad 1.3"		
	1...	"Actividad 1..."		
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	"Actividad 2.1"		
	2.2	"Actividad 2.2"		
	2.3	"Actividad 2.3"		
	2...	"Actividad 2..."		
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	"Actividad 3.1"		
	3.2	"Actividad 3.2"		
	3.3	"Actividad 3.3"		
	3.3	"Actividad 3.3"		
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	"Actividad 4.1"		
	4.1	"Actividad 4.1"		
	4.2	"Actividad 4.2"		
	4.3	"Actividad 4.3"		
	4...	"Actividad 4..."		

11. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- (i) total articulación al interior de las entidades;
- (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección;
- (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información.

En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

Se debe hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.

Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano se hace la formulación de las acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se desarrollarán acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

Fortalecimiento de los canales de atención

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Auto diagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.

Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.

- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.

- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.

Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores.

La entidad formulará acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.

- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.
- Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.

Relacionamiento con el ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

FORMATO LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Servicio al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Actividad 1.1"		
	1.2	"Actividad 1.2"		
	1.3	"Actividad 1.3"		
	1...	"Actividad 1..."		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Actividad 2.1"		
	2.2	"Actividad 2.2"		
	2.3	"Actividad 2.3"		
	2...	"Actividad 2..."		
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	"Actividad 3.1"		
	3.2	"Actividad 3.2"		
	3.3	"Actividad 3.3"		
	3.3	"Actividad 3.3"		
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	"Actividad 4.1"		
	4.2	"Actividad 4.2"		
	4.3	"Actividad 4.3"		
	4...	"Actividad 4..."		

12. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

1. Definiciones

a) **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

b) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

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

Servidores públicos

El rol de los servidores públicos en la prestación de los servicios a cargo del Estado es fundamental para determinar el impacto (positivo o negativo) y el acceso real y efectivo de los ciudadanos a los derechos que les asisten constitucionalmente.

Debe examinarse desde dos perspectivas:

a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano.

Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas, así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano.

Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, tal es el caso, de las personas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en una lengua diferente.

En esta materia, la ley se ha ocupado de expedir varias normas transversales que regulan las condiciones que se deben seguir para la formulación de políticas incluyentes y la materialización de los derechos fundamentales de todas las personas independientemente de sus condiciones físicas o culturales.

Presentación de las peticiones

Los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas.

Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones.

- Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales.

- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.

- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.

La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).

Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

- Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión.

- Contar con la política de protección de datos personales.

Seguimiento y trazabilidad de las peticiones

En este punto es fundamental que las entidades públicas registren la fecha y el consecutivo o número de radicado de las peticiones presentadas, dado que al ciudadano le asiste legalmente el derecho de consultar en cualquier tiempo el estado en el cual se encuentra su petición; adicionalmente le permite a la entidad hacer la trazabilidad de la misma para dar oportuna respuesta.

Respuesta a las peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.

- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

Controles

- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

(i) Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y

(ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.

• **Oficina de Control Interno:** vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

• **Veedurías ciudadanas: Se debe:**

a) Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.

b) Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.

c) Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

DESCRIPCIÓN DE TÉRMINOS Y LINEAMIENTOS ESPECIALES EN EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES TÉRMINOS

CLASE	TERMINO
Peticiones en interés General y Particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Situación	Lineamiento	Normatividad
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	LEY 1755 DE 2015
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	LEY 1755 DE 2015
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un	Ley 1755 de 2015

	derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.	Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.	Ley 1755 de 2015
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	Ley 1755 de 2015
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición	Ley 1755 de 2015
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores	Ley 1755 de 2015
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto.	Ley 1755 de 2015

	En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.	
--	---	--

13. QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El derecho de acceso a la información pública Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen.

Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública

- La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección '*Transparencia y acceso a la información pública*'⁴⁶. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos.

Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante.

Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.

- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.

- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.

- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.

Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.

- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "*Transparencia y acceso a información pública*", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

Instrumento	Registro o inventarios de activos de información	Índice de Información clasificada y reservada	Esquema de Publicación y de Información
CONTENIDOS	<p>1. Todas las categorías de información del sujeto obligado.</p> <p>2. Todo registro publicado.</p> <p>3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</p> <p>Actualizado y veraz</p>	<p>El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.</p> <p>El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva</p>	<p>1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11).</p> <p>2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.</p> <p>3. Información publicada con anterioridad.</p> <p>4. Información de interés para la ciudadanía.</p>

De otra parte, la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental.

Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.

Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A continuación, se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

FORMATO TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 "Actividad 1.1"				
	1.2 "Actividad 1.2"				
	1.3 "Actividad 1.3"				
	1... "Actividad 1..."				
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 "Actividad 2.1"				
	2.2 "Actividad 2.2"				
	2.3 "Actividad 2.3"				
	2... "Actividad 2..."				
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 "Actividad 3.1"				
	3.2 "Actividad 3.2"				
	3.3 "Actividad 3.3"				
	3.3 "Actividad 3.3"				
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 "Actividad 4.1"				
	4.2 "Actividad 4.2"				
	4.3 "Actividad 4.3"				
	4... "Actividad 4..."				

14. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Mapas de Riesgos, aproximación técnica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción, Bogotá. 1998.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN. Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Proyectos de Moralización de la Administración Pública Colombiana. Riesgos de la Administración Pública. Bogotá 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- GOBIERNO DE COLOMBIA. Metodología para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá 2012.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES. Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.. Bogotá
- PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN-
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupotransparencia>.
- UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Introducción A La Prospectiva Estratégica. Francisco José Mojica. Bogotá. 2008.
- CONPES 167 DE 2013
- CONPES 3785 DE 2013
- LEY 5 DE 1992. Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.
- LEY 489 DE 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- LEY 734 DE 2002. Código Único Disciplinario.
- Ley 850 DE 2003. Reglamenta las veedurías ciudadanas
- LEY 1437 DE 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- LEY 1474 DE 2011. Estatuto Anticorrupción.
 - LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
 - LEY 1755 DE 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
 - LEY 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
 - Ley 962 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
 - DECRETO 4637 DE 2011. Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
 - DECRETO 0019 DE 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
 - DECRETO 2641 DE 2012. Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- DECRETO 124 DE 2016. DAPRE.