

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CAPÍTULO IDEXUD



**UNIVERSIDAD DISTRITAL**  
FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS



Instituto de Extensión y Educación  
para el Trabajo y Desarrollo Humano

Carlos Yezid Rozo Álvarez

Director IDEXUD

27/07/2020

## Contenido

Marco referencial.....	5
¿Qué Es la Corrupción? .....	5
Actores en la Trama de la Corrupción .....	7
Tipología de la Practicas Corruptas .....	8
Las Causas de la Corrupción:.....	9
Factores sociopolíticos .....	10
Factores Institucionales.....	10
Factores Jurídicos .....	10
Factores Económicos.....	11
Factores Culturales.....	11
La lucha contra la corrupción .....	11
Contexto Institucional de la lucha contra la corrupción .....	11
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 Universidad Distrital Francisco José de Caldas – Comprometidos con la Integridad y la Transparencia Institucional. ....	12
Identificación y Determinación de Riesgos de Corrupción al interior del IDEXUD .....	13
Lineamientos generales de orientación según la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción17	
Respecto del mapa de riesgos:.....	17
Política para la Administración del Riesgo de Corrupción del IDEXUD .....	18
Política para la Administración del Riesgo de Corrupción del IDEXUD .....	18
Objetivos de la Política.....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos específicos.....	19
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción .....	19
Consulta y Divulgación .....	20
Monitoreo y Revisión .....	21
Seguimiento .....	21
PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, CAPITULO – IDEXUD.....	23
Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción .....	24
Segundo Componente: Racionalización de Trámites.....	25
Identificación de trámites .....	26

Priorización de Tramites.....	27
Racionalización de tramites .....	27
Tercer Componente: Rendición de Cuentas .....	30

## **Introducción**

El presente Documento se estructura en cumplimiento de lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011), el Decreto 2641 de 2012, y en el marco de los lineamientos generales establecidos por la Universidad Distrital Francisco José de caldas al interior del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, bajo el título “Comprometidos con la Integridad y la Transparencia Institucional. En ese sentido esta propuesta, pretende establecerse como el capítulo asociado a la función de extensión y proyección social y en el derrotero de la gestión de los riesgos d corrupción al interior del Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo – IDEXUD.

Propone el presente documento de trabajo dos partes fundamentales, tanto la exposición y conceptualización de los riesgos y plan de acción para enfrentar el flagelo de la corrupción, como el propio Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el capítulo que hace referencia a la función de extensión y proyección social y específicamente en lo pertinente al Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo – IDEXUD.

Con la presente estrategia, La Universidad Distrital Francisco José de Caldas y en su nombre el Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo – IDEXUD, materializan y hacen público su compromiso frontal y permanente en la lucha contra la corrupción, el profundo respeto por los recursos públicos y su disposición constante de atención al ciudadano en procura de mejorar la experiencia de relacionamiento de este último con la Universidad.

## Glosario

- Causa: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.
- Consecuencia: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento. Es el “resultado de un evento que afecta los objetivos.”
- Corrupción: “Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”
- Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción.
- Impacto. Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- Mapa de Riesgos de Corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- Modelo Integrado de Planeación y de Gestión: Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Probabilidad. Oportunidad de ocurrencia de un 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).
- Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.
- Riesgos: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.
- Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

## Marco referencial

### ¿Qué Es la Corrupción?

Con el fin de acotar el marco de análisis, la corrupción debe comprenderse como un fenómeno y en ese sentido su comprensión debe pasar por múltiples factores y dimensiones, diversos actores proponen como la corrupción puede comprenderse y analizarse desde diversos puntos de vista, por ejemplo, corrupción política, económica y social, entre otras. Como propone (Estevez, 2005): “El sustantivo corrupción proviene del latín *corruptio*, éste significaba para los clásicos romanos algún tipo de alteración. Esta alteración es interpretada como algo negativo ... *Corruptio* proviene a su vez del verbo *corrumpere* que significa echar a perder, descomponer, destruir, pervertir. La raíz verbal *rumpere* tiene origen onomatopéyico, es decir, intenta imitar el sonido de algo para significarlo”.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define la corrupción como la: “acción y efecto de corromper o corromperse”, es decir, alterar y trastocar la forma de algo, en otras acepciones agrega “Estragar, viciar, pervertir” o “Sobornar a alguien con dádivas o de otra manera”, y en una acepción más específica: “En las organizaciones, especialmente las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores”; sin embargo en esta última acepción pareciera exculparse el sector privado de la participación en este tipo de fenómeno.

Mas allá del término, propone (Estevez, 2005) sobre el concepto de corrupción como su definición tradicional está asociada a la: “introducción de vicio o abuso en la relación entre hombres o cosas. Esta definición tiene un importante aporte al esclarecimiento de nuestro concepto: la corrupción es un mal que por exceso o defecto desnaturaliza una relación”; sin embargo, expone el autor como a su juicio la elaboración de este concepto se queda corta en la modernidad, por ello expone como La acepción moderna de corrupción está asociada a la: “confusión entre lo público y lo privado utilizada en beneficio de un privado”, rescata el autor la propuesta de Galli (1996: 214) según la cual: “La corrupción es un fenómeno que altera o trastoca la forma de alguna cosa. Pero puede referirse a realidades materiales o morales, por lo que aparecen varios sentidos del término que nos ayudan a precisar nuestro objeto. Hay formas de corrupción de las cosas materiales y otra formas de corrupción de las acciones morales”.

En el mismo sentido, (Mauro, 1997) entiende la corrupción como todas: “aquellas prácticas ilegales que afectan la eficiencia del gobierno”; finalmente, para Heindenheimer (1990: 6): “la corrupción es una transacción entre actores del sector público y privado por medio de la cual ciertos bienes colectivos son ilegítimamente convertidos en retribuciones privadas”, denotado lo anterior, de acuerdo con (Gilli, 2014):

“Si bien, desde la perspectiva de las ciencias sociales no existe una posición unívoca lo cierto es que se abandonan las posiciones legalistas y se coincide en

que la definición que se adopte no se debe limitar al concepto de ilegalidad, ya que existen prácticas y actividades que no violan una disposición legal específica, pero conllevan una falla ética ya que transgreden normas de comportamiento colectivo o propias de una organización o corporación particular. Según Szczaranski Cerda (2011), el principal aporte de la perspectiva social es que propone una síntesis del concepto que permite abarcar una gama más amplia de conductas corruptas, reconociendo como tales, acciones movidas por el afán de beneficio económico directo”.

En síntesis, podríamos definir conceptualmente la corrupción como ese fenómeno que conlleva un conjunto de prácticas, acciones o actividades ilegales tanto como ilegítimas contrarias a la ética que procuran beneficios personales a costa del usufructo no permitido de diversos tipos de recursos de terceros, los cuáles pese a ser generalmente públicos también pueden ser de orden privado. Sin embargo en razón al alcance y finalidad del presente documento, partiremos de la definición o concepto sobre la corrupción establecida al interior de la Política Pública Integral Anticorrupción —en adelante PPIA— para Colombia, aprobada a través del Conpes No. 167 el 9 de diciembre de 2013, según la cual se adoptó la definición de corrupción elaborada por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo —PNUD— y que consiste en “el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”. Esta definición se ha querido ampliar por UNODC a efectos de cobijar el fenómeno alineado con la doctrina y especialmente con los instrumentos internacionales que le son aplicables a Colombia.

De acuerdo con (UNODC & DIAN, 2018): “(...) la corrupción es un fenómeno social que involucra tres elementos fundamentales, a saber: (1) Relación de poder o confianza; (2) Desvío del poder; (3) Obtención de un beneficio particular (...)”. Esta definición congrega todos los comportamientos que integran este fenómeno y permite dar claridad entre otros frente a los siguientes planteamientos:

- La corrupción no es una conducta. Es un fenómeno social que abarca gran variedad de conductas;
- No se restringe al sector público. Como tal, puede ocurrir en cualquiera de los sectores de la sociedad (incluido el sector privado);
- Parte de una “relación de poder o de confianza”, la cual deriva del rol que ocupan las personas dentro de la sociedad o dentro de un esquema organizado complejo (entidad pública, sociedad, grupo familiar, etc.).
- Se plantea la conducta orientada a la “obtención de un beneficio”, el cual no necesariamente debe contener un enfoque o elemento patrimonial. Puede tratarse de un beneficio o utilidad de cualquier naturaleza;
- No se identifica con un delito. La corrupción es un “fenómeno” que integra variedad de conductas. Estas conductas, de acuerdo con el marco de referencia normativo de una sociedad, pueden tener una respuesta en el derecho penal, en el derecho administrativo o incluso una respuesta exclusivamente desde el reproche social;
- La definición no contrae ningún ingrediente o elemento subjetivo. Ello quiere decir que el acto de corrupción no siempre es intencional (aun cuando lo sean la mayoría) y puede derivar también de imprudencia, negligencia o impericia (culpa);

- La corrupción no está condicionada a la existencia de “condena” o “sanción” que así la declare;
- Ahora, no debe haber equivocaciones: ¡no existen pequeños actos de corrupción! Esta clasificación únicamente ha servido para excusar aquellas conductas que a diario se realizan por las personas en sus actividades (como funcionario, ciudadano o miembro de un grupo familiar, entre otros).

La realización reiterada de estos comportamientos puede llegar a normalizar conductas, que desde cualquier perspectiva ética serían reprochables y, sin embargo, son replicadas y en varios casos justificadas. Debemos ser conscientes de los pequeños actos de corrupción de cada uno. La primera y más importante forma de aportar al país es garantizando que la guía sea una única moral siempre alineada con lo que se espera de cada persona en una sociedad que no se acostumbra y no acepta la corrupción. En este sentido, y para los efectos que aquí se analizan, se acoge la siguiente definición en concordancia con lo propuesto por el equipo técnico del PNUD y adoptada por Colombia al interior de la Política Pública Integral Anticorrupción según lo cual, la corrupción se entiende como “el uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado”.

## Actores en la Trama de la Corrupción

Al comprender la corrupción en su más amplia acepción conceptual más allá de la significación del término, esto es: “ese fenómeno que conlleva un conjunto de prácticas, acciones o actividades ilegales tanto como ilegítimas contrarias a la ética que procuran beneficios personales a costa del usufructo no permitido de diversos tipos de recursos de terceros, los cuáles pese a ser generalmente públicos también pueden ser de orden privado” podemos entender como actores de ese fenómeno a todas aquellas partes interesadas activas o pasivas que por acción u omisión están en relación con cualquiera de las prácticas, acciones o actividades generadoras del fenómeno corrupto.

En ese sentido podemos identificar de forma general 5 grupos de actores:

1. El o los Beneficiados que pueden ser personas naturales o jurídicas, individuales o colectivas que gozan de dadas o beneficios de diverso orden obtenidos de forma ilegítima sobre otros bajo el usufructo no permitido de recursos de terceros
2. El facilitador o los facilitadores activos del acto corrupto, quien es el encargado de estructurar una estrategia ilegal o ilegítima o no reconocida socialmente, para otorgar dadas o beneficios de diverso orden obtenidos de forma ilegítima sobre otros bajo el usufructo no permitido de recursos de terceros y por ello obtiene un beneficio propio
3. El facilitador o los facilitadores pasivos del acto corrupto, quien por omisión no impide o no denuncia el acto corrupto que otorga dadas o beneficios de diverso orden obtenidos de forma ilegítima sobre otros bajo el usufructo no permitido de recursos de terceros y por ello obtiene un beneficio propio o incluso no obtiene ninguna utilidad, pero permite el acto corrupto.



4. Las entidades de control o supervisores de actividades que al obrar de manera superficial permite la ocurrencia de actos corruptos por omisión y evita la denuncia en tiempo y forma oportunos por supervisión inadecuada.
5. Las víctimas de la corrupción quienes son todos aquellos afectados por el acto corrupto quienes ven disminuidos sus beneficios políticos, sociales o económicos por la falla en el direccionamiento efectivo de los recursos.

## Tipología de la Practicas Corruptas

De acuerdo con la organización propuesta de actores, en el marco de las posibles relaciones que pueden darse entre ellos es posible determinar algunas formas típicas de desarrollo de las prácticas o conductas corruptas, en este aspecto (Gilli, 2014) rescata la propuesta de Laporta y Álvarez (1997) quienes a su vez proporcionan una taxonomía de conductas corruptas, que sin embargo no considera exhaustiva, pero que entre otras pueden adoptar las siguientes características:

- Soborno. Ofrecimiento de una recompensa a un agente público para influir sobre sus decisiones a favor del otorgante.
- Extorsión. Amenaza de una medida lesiva por parte del agente público al ciudadano, si éste no realiza una contraprestación a favor del agente.
- Arreglos. Pacto recíproco entre el agente público y el ciudadano, de forma que una decisión oficial favorezca al privado a cambio de una recompensa para el agente.
- Alteraciones fraudulentas del mercado. El agente público introduce externalidades en el mercado de bienes que afectan su valor, con la finalidad de un beneficio para sí o un tercero.
- Malversación y fraudes. Uso de fondos públicos o de posiciones oficiales para fines distintos de los previstos en las normas.
- Parcialidad. Discriminación deliberada en la formulación y la aplicación de leyes (normas ad hoc) o en la prestación de servicios o en la provisión de cargos (favoritismo y clientelismo).
- Colusión privada. Cuando ciertos agentes económicos se ponen de acuerdo entre sí para fijar el monto de un contrato de aprovisionamiento o concesión pública.
- Uso de información privilegiada. Cuando quien por su función tiene acceso a la misma y la utiliza para la toma de decisiones privadas para beneficio propio o de terceros.

En el sentido de lo anterior y contextualizando los planteamientos anteriores y a la normatividad nacional, la Universidad Distrital en el marco de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 determina las modalidades de corrupción como sigue:

**Peculado:** "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo". El peculado a su vez puede consistir en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante".

**Cohecho:** Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa y ofrece a un funcionario ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Se vuelve en doble sentido cuando el funcionario acepta el ofrecimiento.

**Concusión:** En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. En esta figura el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado.

**Soborno** es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, con origen en el latín *subornare*, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

Como puede evidenciarse resultado de la triplicación de estas prácticas corruptas, algunas pueden enmarcarse en la comisión de delitos y en ese orden estos son castigados por la legislación vigente; sin embargo, también existen prácticas corruptas no tipificadas jurídicamente las cuales también deben ser objeto de supervisión y denuncia constante con el fin de impedir su ocurrencia.

## Las Causas de la Corrupción:

De acuerdo con (Gilli, 2014) quien recopila de acuerdo con la versión de diferentes autores las causas o los grupos de causas generadoras de corrupción y en ese sentido resalta la propuesta de Cingunegui *et-al* según lo cual:

“La corrupción y los factores de poder”, si bien reconocen que cada país tiene sus particularidades, encuentran que en general, se dan tres factores determinantes de la corrupción: el dinero, la situación de pobreza y la política. Según los autores, hoy el dinero y la riqueza que representa, se disocia cada vez más del trabajo y, en definitiva, cuando el ejercicio del poder tiene como única finalidad el dinero, es propenso a degenerar en un gobierno basado en la corrupción. Agregan que “como los fondos públicos y los fondos electorales no son compartimientos estancos, la financiación de la política se efectúa a expensas de la riqueza nacional, sin previo consentimiento del pueblo” (Cingunegui, 1996:143)

En la misma vía de lo anterior (Agulla, A. 1997) propone como: “es conveniente analizar cuáles son las causas de la extensión y difusión de la corrupción, una vez definida institucionalmente como delito en una sociedad determinada y en un tiempo concreto”, cuestión reforzada por Laporta y Álvarez (1997) quienes establecen entre otros los factores que favorecen la corrupción en materia administrativa, son:

- Bajos salarios y remuneraciones públicas o carencias importantes en materia de bienestar personal o familiar.

- Falta de estabilidad en el empleo o cambios arbitrarios en las condiciones laborales.
- Ausencia, debilidad o escasa probabilidad de sanciones desde la perspectiva normativa o social.
- Conflicto de intereses por parte del agente público, entre la lealtad a la organización y el interés propio.
- Falta o deficiencias de articulación entre sectores de la organización burocrática que deriva en falta de control jerárquico o por oposición entre sectores.
- Sobre regulación administrativa o ineficiencia que hace difícil o muy costoso el cumplimiento de normas y procedimientos.
- Influencia de las decisiones públicas en materia económica como secuela del crecimiento del estado.
- Falta de competitividad o inexistencia de un mercado abierto que genera pugnas para la obtención de beneficios o recursos por parte del estado.

Sin embargo, quienes categorizan de una manera más acertada al contexto latinoamericano y desde una perspectiva mucho más holística y orgánica son Luis Rodríguez Collado y María M. Ossandón (2011) quienes organizan en tres grandes grupos de factores estas causas:

### Factores sociopolíticos

Este grupo de factores se orienta hacia la capitalización del poder público en el ejercicio del poder político mediante favorecimientos a benefactores o adherentes políticos y de manera lógica se estructura a partir de prácticas clientelistas que finalmente degeneran en el nepotismo y la disminución de la eficiencia en la gestión de la entidad. Otra de las características en este grupo de factores es el financiamiento político desde el sistema económico, el cual retribuye el favor en el ejercicio de poder.

### Factores Institucionales

Este apartado hace referencia a la fortaleza o bien a la debilidad de las instituciones o de la forma como se estructuran las organizaciones del estado, la concentración de poderes públicos y la ausencia del equilibrio de poderes en instituciones sólidas, generan espacio vacíos que pueden propiciar escenarios aptos para las prácticas corruptas, instituciones frágiles y excesivamente burocratizadas son más proclives a este tipo de vacíos. Aunado a lo anterior instancias de control politizadas, insuficientes o con regulaciones demasiado laxas no aportan a la función de control.

### Factores Jurídicos

Legislaciones obsoletas, confusas o imprecisas, en presencia de sistemas jurídicos y ficales frágiles, la falta de independencia del poder judicial y la excesiva burocratización de dependencias y tramites son caldo de cultivo para la generación de fenómenos de corrupción. De acuerdo con (Gilli, 2014): “Se mencionan, también, como factores incidentes en la corrupción: la falta de independencia del Poder Judicial, la carencia de

mecanismos efectivos y poderosos de investigación y las dificultades para encuadrar las conductas reales en los tipos que contempla el ordenamiento positivo”

## Factores Económicos

Tanto el excesivo como el escaso intervencionismo por parte del estado en el sistema económico favorecen la aparición de prácticas corruptas, la función del estado en la economía es controlar los vicios y fallos económicos, propone (Gilli, 2014) como en relación con las finanzas públicas: “la existencia de normas claras en materia tributaria y de procedimientos simples y accesibles disminuyen los riesgos de corrupción. En cambio, las dificultades para interpretar y aplicar las normas, la falta de transparencia de los procedimientos, el grado de discrecionalidad de los agentes fiscales y un bajo nivel de retribución, constituyen factores que pueden incidir en los niveles de corrupción”.

## Factores Culturales

El alto grado de tolerancia a las prácticas corruptas generado por la aceptación social e incluso por la participación normalizada de la población en ellas, propicia permisividad e incluso la aspiración a participar de este tipo de fenómenos con la intención de mejorar las condiciones socioeconómicas, en este aspecto vale la pena resaltar la sentencia de (Gilli, 2014) según lo cual: “En una cultura consumista donde se valora el éxito fácil y rápido, al tiempo que existen prácticas clientelistas y permeabilidad a conductas poco éticas, se produce una desvalorización del servicio público y de su profesionalización. En muchos casos se ejerce la función pública con falta de probidad, austeridad y, también, de escrúpulos para hacer público el hecho o incluso jactarse de ello”.

## La lucha contra la corrupción

Así como la comprensión del concepto de corrupción va más allá del término, y en ese sentido es posible analizarlo como un fenómeno, de la misma forma la intervención con fines de resolver los efectos de este debe analizarse como un proceso de orden multifactorial, multimedimensional, multitemporal y como todo proceso multi e interdisciplinar.

El proceso que busca evitar la corrupción y los efectos de esta sobre sus víctimas se ha denominado de manera general como la “Lucha contra la corrupción” y sobre esta, se han estructurado una diversidad de elementos jurídicos, orgánicos, logísticos, fiscales e incluso tecnológicos que procuran desde la identificación de prácticas corruptas hasta la restitución de los derechos vulnerados por efectos de la comisión de estas prácticas corruptas.

## Contexto Institucional de la lucha contra la corrupción

Colombia se ha visto enfrentada al flagelo de la corrupción tanto como otras naciones incluso desde su nacimiento como república, múltiples gobiernos nacionales han debido padecer la materialización de la amenaza del fenómeno de la corrupción, tanto así que el estado colombiano y su sociedad se vieron enfrentados a un proceso de normalización del fenómeno corrupto, con alcances aun indeterminables para una nación en vías de desarrollo y con una estructura de gobierno relativamente reciente en comparación con otros sistemas y regímenes democráticos.

Bajo este contexto, el país y sus instituciones confrontan el fenómeno de la corrupción desde el cierre del pasado milenio apoyando los primeros esfuerzos de orden internacional de la mano de la Organización Transparencia internacional, que en 1993 se organizó como parte interesada en la lucha contra la corrupción y bajo este referente a partir de la convención mundial contra la corrupción promovida por las Naciones Unidas, todos los miembros de la ONU replicando la preocupación GLOBAL, gestionaron estrategias que permitieran enfrentar y eliminar el flagelo de la corrupción de sus sistemas políticos y económicos.

Casi dos décadas después de la mano de la Ley 1474 de 2011, Colombia establece el denominado Estatuto Anticorrupción, que junto con el posterior desarrollo del Documento Conpes 167 de 2013 o Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción, articulan el eje central de la lucha anticorrupción en el país.

A partir de estos determinantes, las organizaciones públicas han estructurado complejos sistemas y estructuras que permiten desarrollar tanto la política como el estatuto anticorrupción en procura de minimizar el riesgo tanto como los efectos resultados de la materialización de fenómenos corruptos, La Universidad Distrital quien como ente de orden público tampoco es ajeno a este fenómeno, debió desarrollar en ese orden su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, a partir del cual se definen las acciones a seguir orientadas a la intervención, prevención y disminución de los actos de corrupción enmarcados en seis componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, e Iniciativas Adicionales.

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 Universidad Distrital Francisco José de Caldas – Comprometidos con la Integridad y la Transparencia Institucional.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 Universidad Distrital Francisco José de Caldas en adelante PAAC-UD-2020, resalta fundamentalmente los valores, principios y comportamientos que consolidan la cultura institucional mediante un continuo aprendizaje y la participación activa del personal de la Institución; situación que debe reflejar la transparencia de todas las actuaciones administrativas, el comportamiento ético como servidores públicos y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la Universidad Distrital, por intermedio de acciones y estrategias tendientes a implementar la CULTURA DE LA TRANSPARENCIA, basado en las capacidades y conocimientos del

talento humano idóneo, y, con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de su objeto social, en el marco de los requerimientos y lineamientos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión – SIGUD.

El PAAC-UD-2020, propone como objetivo: “Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través del establecimiento de un Plan que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, de acuerdo con los principios y valores éticos establecidos por la Universidad y el compromiso frente a todos sus grupos de valor”.

A partir de los referentes previos, el IDEXUD ha desarrollado el presente documento como guía de orientación para la determinación de los probables riesgos asociados a la materialización del fenómeno de corrupción en sus actividades y su correspondiente Plan de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el periodo 2020 - 2022

## Identificación y Determinación de Riesgos de Corrupción al interior del IDEXUD

Bajo la introducción previa, es posible colegir entonces la gravedad de la materialización de los fenómenos y prácticas corruptas al interior de cualquier organización, pero sobre todo en las organizaciones públicas, las cuales en últimas intervienen de forma esencial sobre las poblaciones más vulnerables. Con el fin de prevenir estos impactos indeseados, hoy día es una obligación para estas entidades desarrollar estructuras y sistemas que antepongan barreras preventivas ante la corrupción, comprendiendo esta como la probabilidad de materialización de una amenaza y en ese sentido el fenómeno de la corrupción es tanto prevenible como evitable y además en ese sentido, es posible diferenciar entonces el riesgo del hecho materializado. Al respecto sintetiza (UNODC & DIAN, 2018) que el:

“riesgo de corrupción es la probabilidad de que la entidad sufra un perjuicio o un daño, como consecuencia de su vinculación directa o indirecta, real o no, con actos de corrupción cometidos o facilitados por acciones u omisiones de alguno de sus representantes, directores, administradores, funcionarios o contratistas de cualquier nivel; concretamente define el Riesgo de Corrupción como la: “Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.”

Previamente se había determinado como la corrupción es un fenómeno multifactorial y multidimensional, por lo cual la materialización del hecho de corrupción también tendrá implicaciones en diferentes espectros, al respecto (UNODC & DIAN, 2018) determinan diferentes grupos de categorías como se muestra a continuación:

Diferentes categorías de riesgos asociados a la corrupción



Fuente: UNODC & DIAN, 2018

En atención a la necesidad de establecer un sistema de gestión del riesgo de corrupción para las entidades de orden público, la Presidencia de la República de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública y en el marco del artículo 73 del Estatuto Anticorrupción, se determina como el Mapa de Riesgos de Corrupción es el eje central de la política anticorrupción para las entidades públicas y hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y que esta política, liderada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, desarrollara los respectivos lineamientos en el documento “Guía para la gestión del riesgo de corrupción”, a partir del cual se desarrollan los siguientes apartados.

De acuerdo con (Presidencia de la República & DAFP, 2015) en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, La Gestión del Riesgo de Corrupción, se divide en cinco capítulos: El primero se refiere a la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, el segundo a la Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción, el tercero hacia la consulta y divulgación, el cuarto se orienta al monitoreo y revisión y finalmente, el quinto al seguimiento, tal como se muestra en la Figura 1.

Gestión del Riesgo de Corrupción



Figura 1. Fuente: Presidencia de la Republica & DAFP, 2015

En el desarrollo de cada uno de los capítulos referidos se identifican los riesgos, se determinan las probables fuentes de proveniencia, así como los indicadores y formas de evaluación para cada uno, la probabilidad de ocurrencia, la estructura de medición y la forma de control, entre otras como se resume en el esquema de la Figura 2.



## Metodología para la Gestión del Riesgo de Corrupción

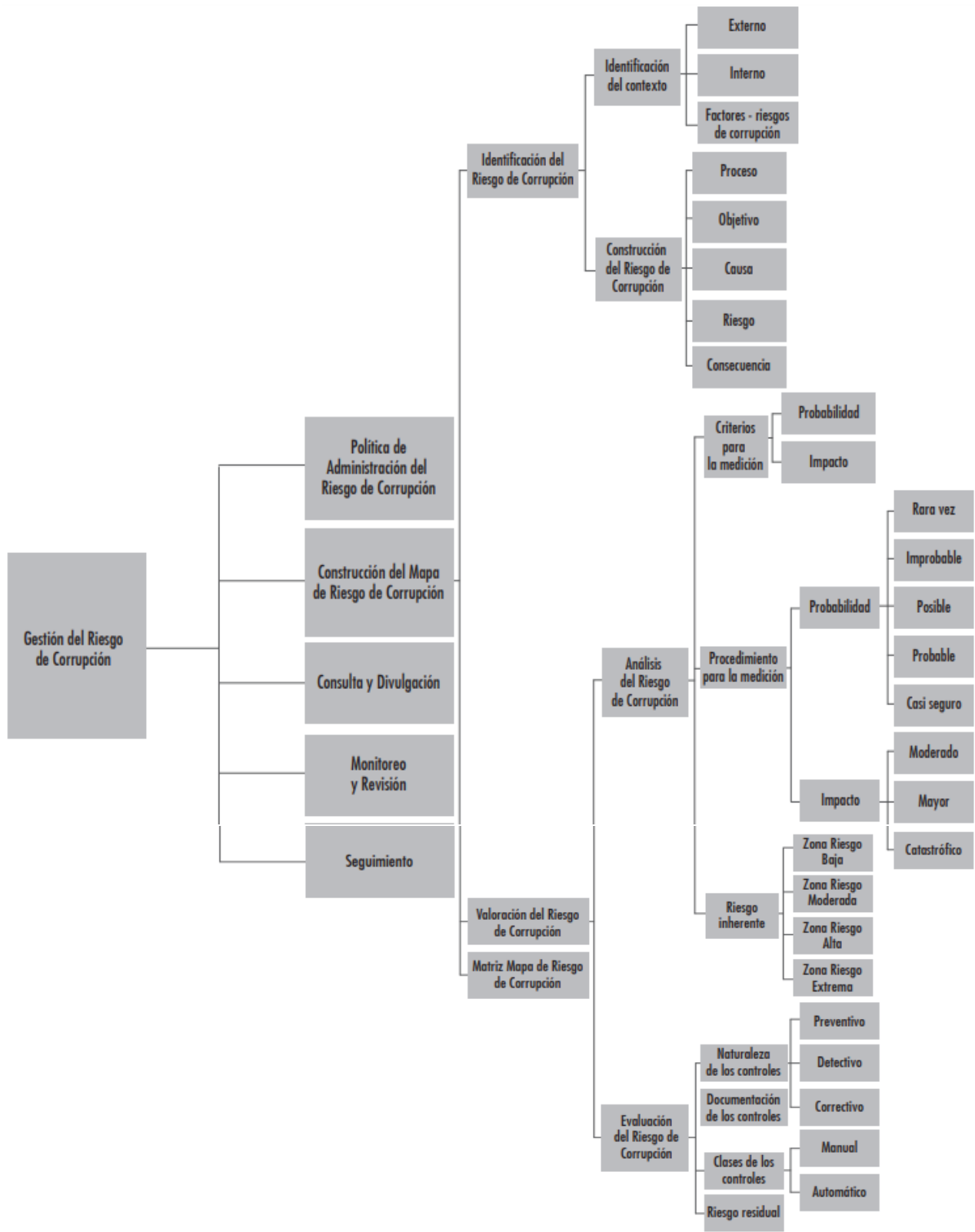


Figura 2. Fuente: Presidencia de la Republica & DAFP, 2015

## Lineamientos generales de orientación según la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción

- Que Entidades son las encargadas de gestionar el riesgo: Lo deben adelantar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- Monitoreo: En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, los líderes de los procesos junto con su equipo realizarán seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Seguimiento: la oficina asesora de control interno es la encargada de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realiza 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 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 hábiles del mes de enero.

### Respecto del mapa de riesgos:

- Que Entidades son encargadas de elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción: Lo deben realizar las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Se elabora anualmente por cada responsable de las áreas y/o de los procesos al interior de las entidades, junto con su equipo.
- Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción: A la oficina de planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, esta misma oficina será la encargada de consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Publicación del 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.
- Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción: Los servidores públicos y contratistas 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 conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas

## Política para la Administración del Riesgo de Corrupción del IDEXUD

La Política de Administración de Riesgos, hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, 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 se contemplan los riesgos de corrupción, a fin de realizar el monitoreo a los controles establecidos para los mismos. Es necesario entonces, definir una política anticorrupción para el IDEXUD como sigue:

## Política para la Administración del Riesgo de Corrupción del IDEXUD

El Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDEXUD, sus directivos, cuerpos colegiados y colaboradores, como parte fundamental en el cumplimiento de la función misional de extensión y proyección social de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, se comprometen a desarrollar todas sus actividades en el marco del respeto, cumplimiento y promoción de los principios de la función pública, aunados de forma inseparable a su posición de cero tolerancia frente a cualquier tipo de práctica, conducta, acción o actividad que pudiese propiciar escenarios proclives a la materialización de fenómenos de corrupción.

En el sentido de lo anterior el IDEXUD:

1. Rechaza tajantemente cualquier forma de práctica, conducta, acción o actividad corrupta y se compromete a la denuncia activa de la misma.
2. Se compromete a desarrollar sus actividades bajo los más altos estándares de ética e integridad, garantizando la aplicación de las mejores prácticas de gobierno, dirección, ejecución y supervisión, así como en la implementación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
3. Proporciona suficiente y adecuado acceso a la información al público a través de los principios de transparencia, celeridad, buena fe, eficacia, facilitación, calidad, no discriminación, gratuidad, responsabilidad y divulgación proactiva.
4. Garantiza la mejor atención al ciudadano al gestionar ética, eficiente y oportunamente la relación con colaboradores y terceros, para asegurar su actuación en el marco de los estándares anticorrupción.
5. Racionaliza, simplifica, estandariza, elimina, optimiza y automatiza los trámites existentes, en procura del acceso a los servicios ofertados y prestados, facilitando la experiencia del ciudadano con el instituto.
6. Implementa políticas, procesos y procedimientos específicos para controlar los riesgos principales asociados a prácticas corruptas y la corrupción en todas sus formas y expresiones.
7. Asegura que las políticas, procesos y procedimientos de reclutamiento, selección, contratación, orientación, sensibilización y evaluación de recursos humanos sean acordes con el Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano.

8. Promueve la comunicación y sensibilización para la apropiación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, generando canales seguros y accesibles de asesoramiento y denuncia de irregularidades.
9. Supervisa, evalúa, monitorea y mejora continuamente la implementación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, así como la base de identificación de riesgos, gestionando de manera transparente y efectiva los procesos para la rendición de cuentas.
10. Promueve la generación y apropiación de valores como el respeto, la honestidad, la ética, la diligencia, la solidaridad, la lealtad y la justicia, en el marco de la defensa de lo público y la eficiencia en la gestión de los recursos.

## Objetivos de la Política

### Objetivo General

- Establecer los lineamientos y directrices para la administración y gestión del riesgo de corrupción, a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los factores y variables generadoras de posibles riesgos de Corrupción, aunado a la promoción de la Transparencia institucional y del Derecho de Acceso a la Información Pública, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos misionales y de calidad del IDEXUD.

### Objetivos específicos

- Orientar la toma de decisiones en cuanto a la gestión, manejo y administración del riesgo de corrupción, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos misionales del IDEXUD.
- Garantizar el uso, aprovechamiento e inversión adecuada, eficiente y oportuna de los recursos con el fin de generar el mayor impacto social posible y Salvaguardar el patrimonio público.
- Prevenir la materialización de riesgos de corrupción por intermedio del autocontrol, así como del fortalecimiento y desarrollo de los sistemas, estructuras y herramientas necesarias.
- Generar el escenario propicio para la aprehensión y efectiva apropiación de una cultura anticorrupción a partir de la cual se desarrollen todas las actividades del IDEXUD.

## Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

El Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDEXUD, desarrollo un proceso con el fin de determinar los riesgos de corrupción según lo cual valoro tanto las fuentes como las causas y consecuencias de los mismos; en ese proceso, valoro los diferentes contextos y actores, resultado de lo cual se desarrolló la respectiva matriz de riesgos de corrupción (Anexo) según el proceso propuesto en la Guía para la Gestión del Riesgo de corrupción (Presidencia de la Republica & DAFP, 2015) .

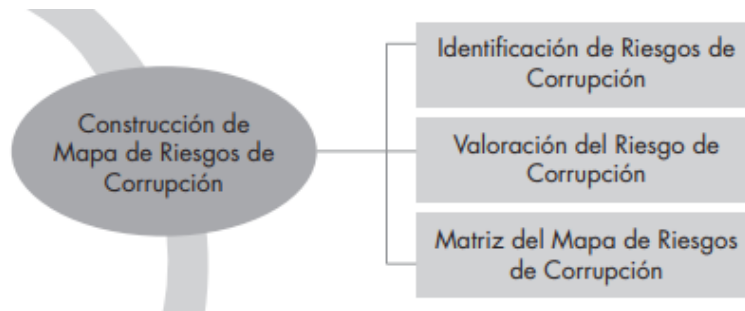


Figura 3. Fuente: Presidencia de la Republica & DAFP, 2015

## Consulta y Divulgación

Tal y como detallan (Presidencia de la Republica & DAFP, 2015), el proceso de 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”. En referencia a lo anterior La dirección del IDEXUD ha determinado un proceso estructurado por etapas, actores y escenarios tal y como sigue:

### Etapas

1. Comprensión y retroalimentación: En esta etapa La dirección desarrolla actividades de capacitación y comparte con colaboradores internos la matriz de riesgos, la cual es evaluada y valorada con el fin de corregirla y determinarla definitivamente, construyendo de manera conjunta el contexto estratégico.
2. Socialización En esta etapa la dirección comunica los resultados y documentos para el conocimiento de colaboradores tanto internos como externos.
3. Apropiación: En esta etapa la Dirección y coordinaciones desarrollan estrategias que promuevan la apropiación de directrices y documentos y determinan su nivel de entendimiento y comprensión
4. Revisión y mejoramiento: La dirección y coordinaciones evalúan los resultados y determinan planes de mejoramiento.

**Escenarios:** hace referencia a los espacios a partir de los cuales se desarrollaran las actividades de consulta y divulgación, se estipulan acciones tanto en escenarios físico como virtuales, individuales y colectivos, masivos y focalizados, los cuales se articularan según el público o actores determinados para lo cual el IDEXUD desarrollara una estrategia de Difusión con documentos físicos, redes, prensa, radio, páginas WEB, entre otras.

Finalmente, respecto de los actores, el IDEXUD diferencia la relación con actores directos e indirectos, internos y externos, contratistas, contratantes, colaboradores, funcionarios, clientes, proveedores, usuarios y beneficiarios, cada uno de ellos interactuando en alguno de los escenarios previstos en las etapas sugeridas.

Sintetizando los elementos anteriores, la dirección del instituto desarrollo una estrategia de Divulgación y Comunicación del Mapa de Riesgos y el Plan Anticorrupción del IDEXUD, la cual se adjunta al presente documento.

## Monitoreo y Revisión

La importancia de esta fase de acuerdo con (Presidencia de la Republica & DAFP, 2015): “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 este sentido la dirección del IDEXUD, estructuró un plan de monitoreo y seguimiento, a partir de lo cual para cada elemento determinado en la matriz de riesgos, se establece un proceso de evaluación de indicadores y revisión mensual y trimestral, ante la desviación de las metas esperadas se propone la generación de alertas tempranas para intervenir y ajustar medidas y un sistema de reporte que procurara consolidar y sistematizar la información sobre la gestión de la matriz de riesgos y que tiene como base los siguientes elementos:

- Determinación de Fichas de manejo y monitoreo para cada riesgo
- Diseño de indicadores de medición, responsable y reporte de forma de medición
- Evaluación de indicadores, datos y medidas
- Generación de Informes de alerta temprana
- Medidas de gestión y ajuste
- Reporte de gestión mensual, trimestral y anual
- Retroalimentación de la matriz de riesgos

## Seguimiento

La (Presidencia de la Republica & DAFP, 2015) determina claramente en este aspecto que: “La Oficina Asesora de Control Interno, debe adelantar seguimiento a 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”.

El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se realizara tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

- 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.

Para el seguimiento se deberán realizar entre otras las siguientes actividades:

1. Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.
2. Revisión de las causas.
3. Revisión de los riesgos y su evolución.

4. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.
2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
4. Realizar un monitoreo permanente.

## PLAN DE ACCION ANTICORRUPCION, CAPITULO – IDEXUD

Como propone el (Departamento de la Funcion Publica, 2020) y conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción: “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual debe contemplar, entre otros elementos, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En el sentido de lo anterior El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades Públicas, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

### **¿Qué es el Plan Anticorrupción?**

Estipula (Departamento de la Funcion Publica, 2020) que el plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

De acuerdo con (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015): El primer componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 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) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

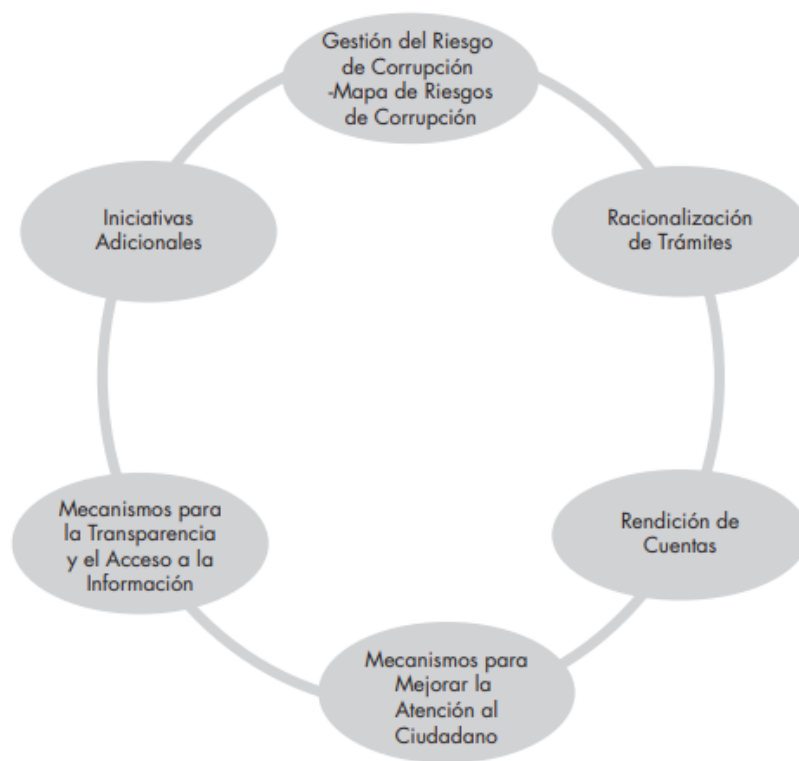
En el segundo componente se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas; en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan 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, mientras que el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

En el marco de lo anterior entonces y de acuerdo con lo establecido por la (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015), el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe estipular como mínimo los siguientes elementos:



**Figura 1: 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, lo constituye la Guía de Función Pública; 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.

Para este componente la entidad desarrolla la Política de Administración de riesgos de corrupción, a partir de lo cual determina el mapa de riesgos, los cuales son evaluados y valorados y a partir de lo cual se construye la matriz de riesgos a interior de la cual se establecen las medidas de gestión y seguimiento, esta estrategia es completada mediante la revisión, evaluación y monitoreo permanente, todo este proceso es desarrollado como

se presenta en las figuras 02 y 03. El Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano IDEXUD ha desarrollado la Política y Matriz de Gestión de Riesgos de Corrupción, la cual puede ser consultada en la página WEB del instituto.



Figura 2: Fases de implementación

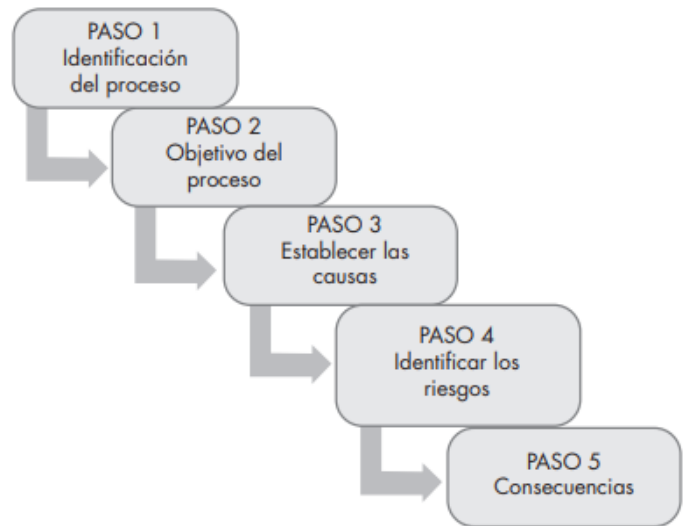


Figura 3: Pasos para la Implementación

## Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Respecto de este componente y de acuerdo con la (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015) La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Comprendiendo que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

Propone la estrategia como eje fundamental el desarrollo de mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

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

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 el contexto de lo anterior los lineamientos a tener en cuenta se describen en el siguiente esquema del proceso:



Figura 4: estructura proceso racionalización de tramites

Para la estrategia de racionalización de tramites es necesario hacer diferencia entre un Trámite y Otro Procedimiento Administrativo, con ello aclarado, La estrategia a formular se debe enmarcar en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites, a saber:

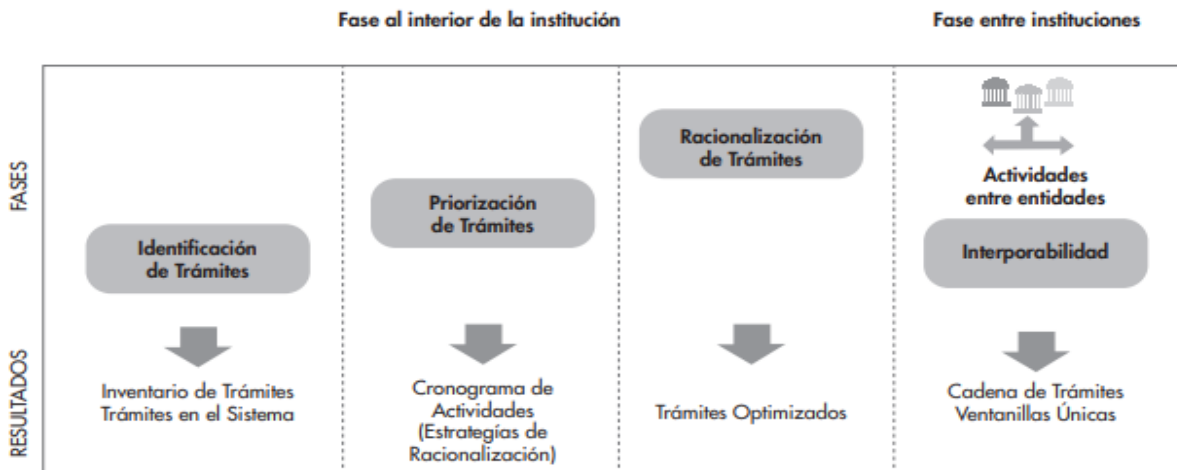


Figura 5: Esquema proceso racionalización de tramites

### Identificación de trámites

En esta etapa cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). La identificación puede recurrir al siguiente formato

Identificación de la gestión				Tiempo estipulado		Pertinencia			Complejidad			Frecuencia			Depende de otro trámite		Puede Reemplazarse o fusionarse		Costo		
T	PA	Nombre	Proceso	Min	Max	1	2	3	1	2	3	1	2	3	Si	No	Si	No	1	2	3
*T: Trámite						1: Baja						1: Bajo									
**PA: Procedimiento Administrativo						2: Media						2: Medio									
						3: Alta						3: Alto									

Tabla 01. Identificación de tramites

## Priorización de Tramites

En este aspecto señala la (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015) 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:

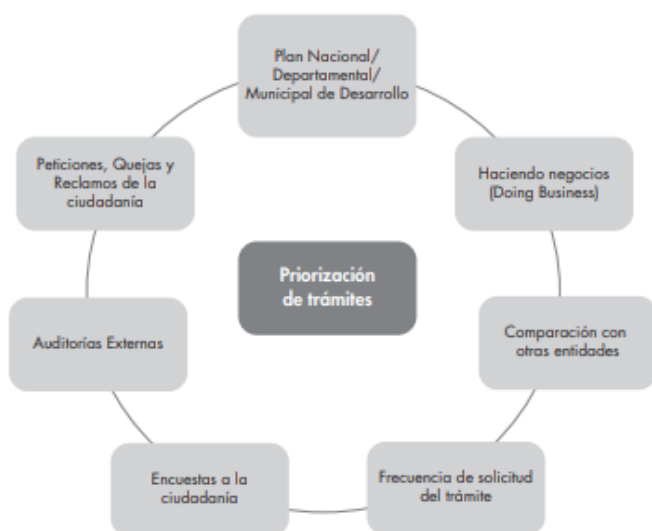


Figura 5: Factores Externos



Figura 6. Factores internos

Respecto de la evaluación y la determinación de la pertinencia, su complejidad, los costos y tiempos en que se incurre en el trámite, pueden jerarquizarse y priorizarse con el fin de determinar su necesidad o no.

## Racionalización de tramites

En esta fase se procura la implementación de 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. En ese sentido debe desarrollar:

**Racionalización Normativa:** Procura desarrollar 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.

**Racionalización Administrativa:** Acciones o medidas de mejora, 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, que incluyen entre otras:

- 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.

**Racionalización 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.

**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, como ejemplo, los siguientes:

- 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.
- 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 anterior, 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.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se sugiere la siguiente matriz:

Identificación de la gestión			Causa de racionalización							Causa de racionalización							Causa de racionalización							Acción específica de racionalización	Beneficio al ciudadano	Responsable			
T	PA	Nombre Tramite	E/S	E/N	T/C	F	R/I	E/R	R/T	E/H	A/A	E/T	O/P	P/L	D/L	E/E	S/V	F/E	TTL										

## Tabla 02. Racionalización de trámites<sup>1</sup>

Una vez corrido el proceso, se determina la pertinencia de cada trámite, se codifica y se establece la matriz definitiva de tramites, la cual debe ser actualizada por lo menos cada 6 meses.

### Tercer Componente: Rendición de Cuentas

De acuerdo con (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015) 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, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; 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.

Para los efectos de este documento y en general del proceso de Rendición de Cuentas, El Instituto de Extensión y Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano **IDEXUD** desarrolla el componente de rendición de cuentas bajo los lineamientos y directrices determinadas al interior de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas para este fin, en razón a que se presenta de manera conjunta y coordinada con las demás dependencias de la Universidad.

#### 1. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente se estructura a partir de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), bajo estos lineamientos la primera propuesta al interior de la estrategia es desarrollar un diagnostico que permita determinar el estado actual que podrá estructurarse entre otras a partir de los siguientes acciones:

1. Implementación de mecanismos para atención de PQRSDyF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Dudas y Felicitaciones)
2. Análisis de PQRSDyF (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Dudas y Felicitaciones)
3. Cualificación y evaluación del talento humano
4. Publicación de información
5. Encuestas de percepción ciudadana
6. Encuestas de percepción de servidores y colaboradores

---

<sup>1</sup> Para diligenciar correctamente este instrumento es necesario ver la guía estrategia para la implementación del plan anticorrupción y atención al ciudadano (Presidencia de la Republica de Colombia , 2015)

Determinada la situación diagnóstica y establecido el panorama de atención al ciudadano se deberán estructurar acciones tendientes a:

- Fortalecer Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, desarrollando acciones como:
  - Apropiar una unidad operativa 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 pueden estar 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 Autodiagnóstico 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 Convertir).
  - Implementar convenios con el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas en situación de discapacidad auditiva los servicios de la entidad.
  - Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
  - Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.
  - Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
  - Asignar responsables de la gestión 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.
  
- Fortalecimiento de capacidades en Talento humano. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar 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 las entidades.



- 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.
  - Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
  - Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Fortalecimiento del componente Normativo y Procedimental, 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.
- Fortalecimiento del Relacionamiento con el ciudadano, Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:
    - Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
    - Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
    - Establecer lineamientos de comunicación activa y difusión de información
    - Estrategias de monitoreo del acceso a la información pública