

FUNCIÓN PÚBLICA

AGOSTO 2018

Anexo 3

PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE
RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA
PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

- DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

VERSIÓN 2



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

DEPARTAMENTO
ADMINISTRATIVO
DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA



BOGOTÁ, COLOMBIA
AGOSTO 2018

Liliana Caballero Durán

Directora

Fernando Augusto Medina Gutiérrez

Subdirector

Ángela María González Lozada

Secretaria General

María del Pilar García González

Directora de Gestión y Desempeño
Institucional

Fernando Augusto Segura Restrepo

Director de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano

Juliana Torres Quijano

Directora de Gestión del Conocimiento (E)

Alejandro Becker Rojas

Director de Desarrollo Organizacional

Francisco Camargo Salas

Director de Empleo Público

Claudia Hernández León

Directora Jurídica

Luz Stella Patiño Jurado

Jefe de Oficina de Control Interno

Roger Alonso Quirama García

Jefe Oficina de Tecnología de la
Información y las Comunicaciones

Diana María Bohórquez Losada

Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública

Sonia Stella Romero Torres

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Elaborado por:

Williams Pulido Trujillo

Grupo de Análisis y Políticas

Elsa Yanuba Quiñones

**Dirección de Participación, Transparencia y
Servicio al Ciudadano**

Lady Yadira Velásquez Perea

Grupo Asesoría y Gestión

Dirección de Gestión y Desempeño Institucional

Coordinación Editorial

Carolina Mogollón Delgado

Dirección de Gestión del Conocimiento

Diseño y Diagramación

Susana Bonilla Guzmán

Oficina Asesora de Comunicaciones

**Departamento Administrativo
de la Función Pública**

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 739 5656 / 86 - Fax: 739 5657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

Contenido

Alcance del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios.....	7
--	---

1. La corrupción en los trámites administrativos.....	8
2. Identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites	10
3. Control de los riesgos de corrupción en los trámites	22

Referencias.....	24
------------------	----

Índice de figuras

Figura 1. Triángulo de la corrupción	11
Figura 2. Diagrama de flujo estándar del procedimiento de un trámite	13

Índice de tablas

Tabla 1. Punto crítico dentro del procedimiento del trámite	16
Tabla 2. Preguntas orientadoras para el análisis de posibles causas de corrupción en los trámites.....	17
Tabla 3. Matriz para la identificación de riesgos de corrupción en las etapas de un trámite..	19
Tabla 4. Acciones de racionalización de trámites para el control de riesgos de corrupción....	22

Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios

Alcance del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios

El Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios es una herramienta que facilita el análisis y la gestión de riesgos de corrupción relacionados con los trámites. Este documento complementa la Guía gestión de riesgo y control para entidades públicas y ofrece orientaciones específicas frente a la identificación de riesgos de corrupción en los procesos misionales que tengan procedimientos asociados a trámites.

Este protocolo se enmarca en los lineamientos de dos de las dimensiones del MIPG: "Direccionamiento estratégico y planeación" y "Control interno"., en las cuales se debe incluir de manera explícita los riesgos de gestión y de corrupción, así como su control en una sola política que permita evaluar la gestión del riesgo en la entidad y establecer controles, de acuerdo con el MIPG¹ "cuando se detecten desviaciones en los avances de gestión e indicadores, o la posibilidad de materialización de un riesgo". El resultado de la identificación de riesgos de corrupción debe ser un criterio para la priorización de los trámites por intervenir mediante estrategias de racionalización, bien sea mediante acciones normativas, administrativas o tecnológicas de racionalización.

1 Manual Operativo del MIPG. Pág. 77 Robert Klitgaard recibido AB, MPP, y PhD. grados de la Universidad de Harvard, ha sido asesor de muchos gobiernos sobre la estrategia económica y la reforma institucional, y su trabajo de consultoría e investigación lo han llevado a más de treinta países en América Latina, Asia y África. Es llamado "el mayor experto del mundo en la corrupción".

1. La corrupción en los trámites administrativos

Los riesgos de corrupción en trámites se pueden presentar en dos momentos:

- a) En el momento de efectuar el trámite propiamente dicho, cuando interactúan el ciudadano y el servidor (es decir de la ventanilla hacia afuera de la entidad por ejemplo cuando el ciudadano presenta un documento o efectúa un pago)
- b) En el momento en que se ejecutan los procedimientos al interior de la entidad para dar cumplimiento al trámite (de la ventanilla hacia adentro. La entidad tiene procedimientos internos, como por ejemplo distribuir la documentación recibida entre las áreas internas cambiando el turno).

Este protocolo propone el análisis de riesgos de corrupción en trámites con base en la teoría de la agencia de Robert Klitgaard². Esta propone una relación entre tres actores: director -agente – cliente desde una perspectiva económica, en la cual el director representa los intereses del Estado y la sociedad, el agente o servidor público tiene la oportunidad de faltar a su función en búsqueda de beneficios privados y el cliente es el contribuyente que tiene la relación con el agente.

Los trámites se basan en una equilibrada relación entre estos tres actores. Sin embargo, esta relación en ocasiones se ve afectada por la generación de hechos de corrupción por parte del agente que ejerce funciones administrativas.

2 Robert Klitgaard recibido AB, MPP, y PhD. grados de la Universidad de Harvard, ha sido asesor de muchos gobiernos sobre la estrategia económica y la reforma institucional, y su trabajo de consultoría e investigación lo han llevado a más de treinta países en América Latina, Asia y África. Es llamado "el mayor experto del mundo en la corrupción".

Según Donald R. Cressey (1961), el comportamiento del agente está determinado por tres componentes: la oportunidad, la responsabilidad y la presión³, y serán utilizados como criterios de análisis para la identificación del contexto externo e interno de los trámites. A continuación se definen estos componentes:

a. Oportunidad

Falta de controles internos y externos efectivos en los procesos, procedimientos y ausencia de controles en el desarrollo de los trámites.

- * Poca información al ciudadano
- * Desorganización en la información
- * Inexistencia de procesos y procedimientos claros
- * Confianza excesiva en los trabajadores (servidores públicos)
- * Pocas acciones de rendición de cuentas
- * Poca o débil vigilancia

b. Responsabilidad

Las fallas éticas y de compromiso con lo público que afectan un desarrollo objetivo e imparcial en el manejo y regulación de los recursos públicos. (AL, 2012)⁴

c. Presión

Existen factores externos e internos que afectan las conductas de integridad pública y propician riesgos de corrupción.

3 Enfoque basado en la teoría del triángulo del fraude propuesta por Donald R. Cressey y adaptado por la Procuraduría General de la Nación para la medición del Índice de Gobierno Abierto – IGA-.

4 Vivas, Omar. ET, Anatomía de la Cooptación en Colombia, Imprenta Nacional de Colombia, Bogotá, 2012

A continuación, las definiciones de cada uno de los factores que determinan la presión:

- * **Internos:** son factores de la trayectoria socioeconómica, ética y educativa del servidor que inciden en las decisiones afectando los recursos públicos y la imagen institucional.
- * **Externos:** son factores del contexto del mercado y de variables culturales que se manifiestan en ofrecimiento de dádivas por acción u omisión de los servidores públicos provenientes de carteles de contratistas o grupos legales e ilegales.

2. Identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites

La identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites inicia con el análisis de los objetivos de los procesos misionales que incluyan procedimientos que deben atender los usuarios para cumplir los requerimientos de un trámite.

El punto de partida para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites es el análisis del contexto que considere factores internos y externos a la gestión del trámite.

En el contexto interno se deben determinar las debilidades que generan riesgos de corrupción. Algunos de ellos son: espacios de discrecionalidad (toma de decisiones con cierta autonomía), fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros.

Por otra parte, en el contexto externo se deben considerar las amenazas del entorno que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente, entre otros.

En los posibles factores externos para el análisis del entorno se pueden tener en cuenta los componentes del triángulo de la corrupción (Figura 1.), y deben ser analizados en cada una de las etapas de los trámites.

Figura 1. Triángulo de la corrupción



Fuente: IGA- Procuraduría General (AL, 2012) - basada en Donald R. Cressey

Para este ejercicio se presenta una propuesta de estandarización de las actividades de un procedimiento⁵ y de un trámite⁶, mediante un diagrama de flujo que tiene el propósito de facilitar la identificación de riesgos.

El diagrama de flujo propuesto cuenta con la función principal de orientar a los servidores de las entidades en el análisis de aspectos críticos que en cada paso sean susceptibles de riesgos de corrupción. Para ello, se identificaron las actividades adelantadas por los servidores públicos y por los ciudadanos para determinar las interacciones que se presentan entre estos.

En general, se detectaron siete actividades adelantadas por los servidores de las entidades públicas:

1. La divulgación de la información
2. Recibo de los documentos
3. Revisión de los documentos
4. Pagos
5. Gestión de la solicitud
6. Gestión de la respuesta
7. Gestion el recurso de reposición

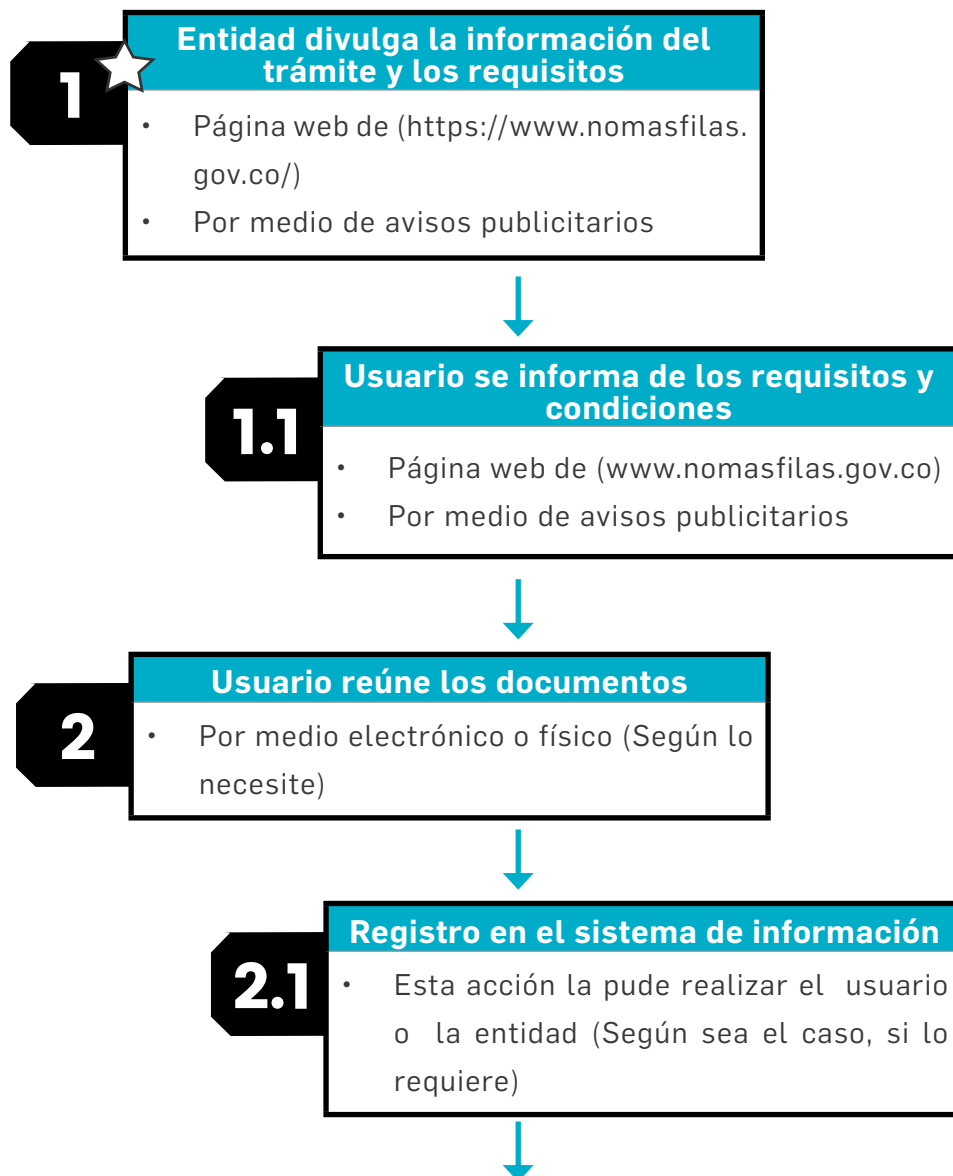
5 Otro procedimiento administrativo -OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad Artículo 3 de la Resolución 1099 de 2017.

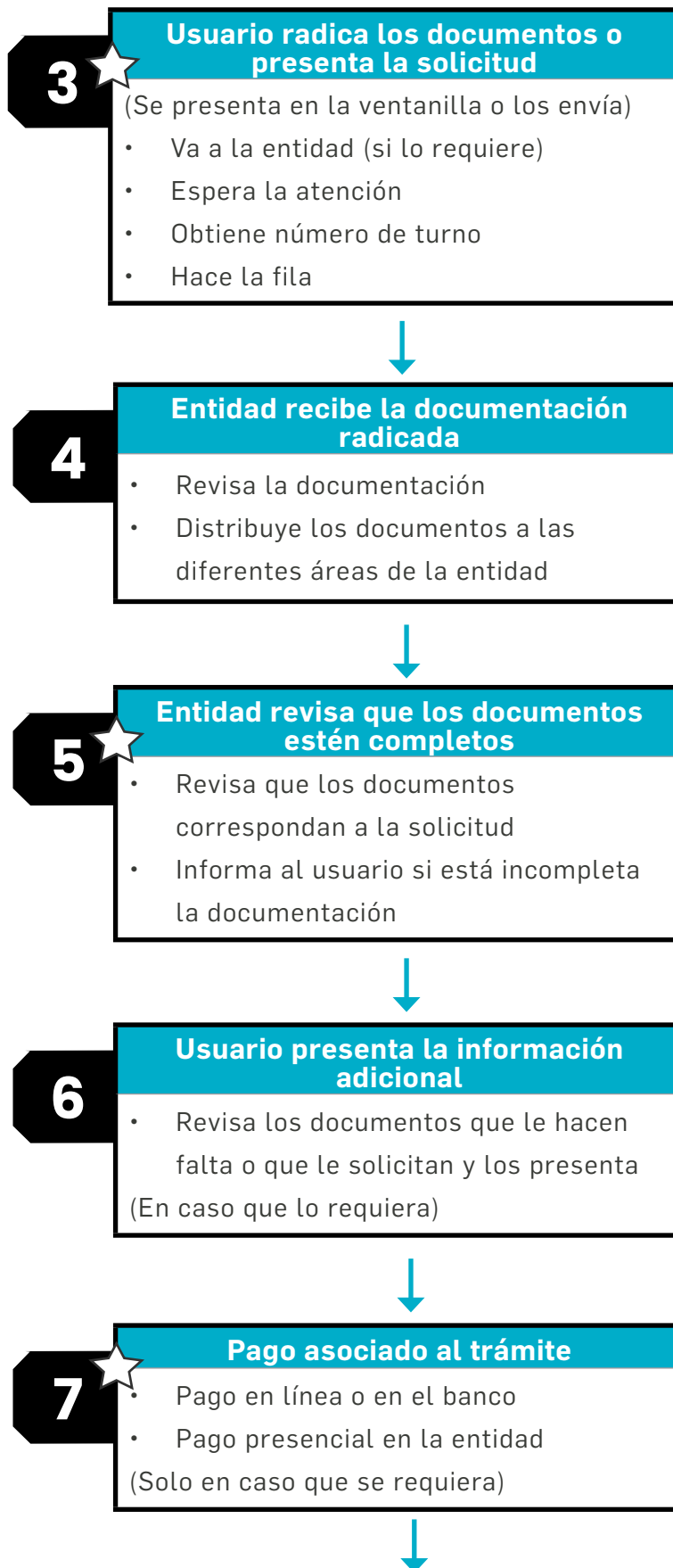
6 Trámite: Es un conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio" (Pública D. A., Guía de usuario sistema único de información de trámites, 2015)

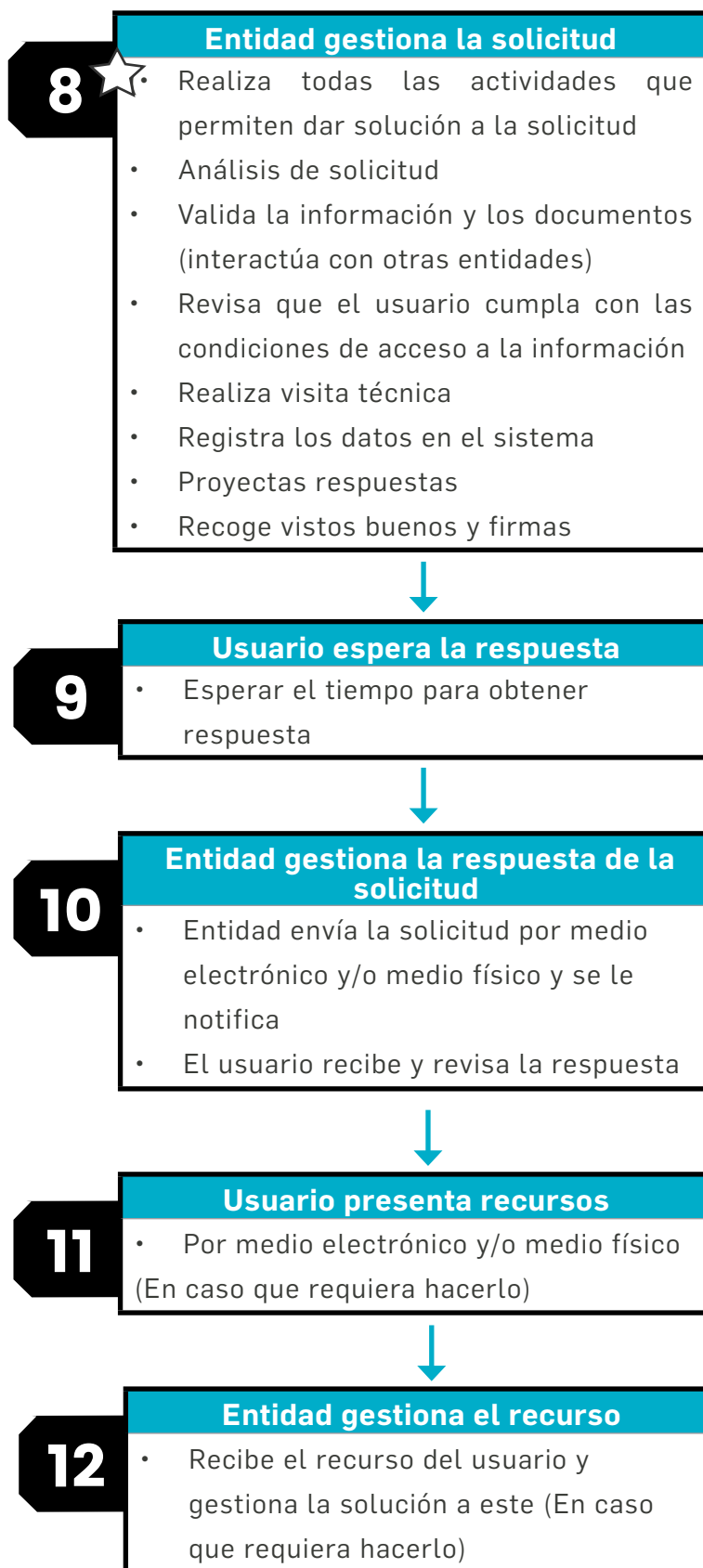
En el caso de los ciudadanos, se identificaron siete actividades que deben adelantar ante la entidad:

1. Informarse de los requisitos y condiciones del trámite
2. Reunir los documentos
3. Registro en el sistema
4. Radicar los documentos
5. Presentar información adicional
6. Esperar la respuesta
7. Presentar recurso de reposición

Figura 2. Diagrama de flujo estándar del procedimiento de un trámite







Fuente: Construcción propia, basada en las múltiples caras de la corrupción, J. Edgardo Campos, Sanjay Pradhan, 2009

El diagrama de flujo permite identificar puntos sensibles o vulnerables en el procedimiento del trámite, los cuales se identifican con una estrella. Estos puntos sensibles se refieren a las interacciones entre el ciudadano y la entidad donde se pueden presentar riesgos de corrupción que afectan el accionar de las entidades.

A continuación, en la tabla 1., se presentan los puntos críticos dentro del trámite y, se describe la oportunidad que propicia el riesgo de corrupción en cada uno de ellos.

Tabla 1. Punto crítico dentro del procedimiento del trámite

TENGA EN CUENTA: ☆		
	Proceso	Oportunidad que propicia el riesgo de corrupción
1	☆ Entidad divulga la información del trámite y los requisitos	Se pueden formar redes de tramitadores que incrementan los costos administrativos al usuario
3	☆ Usuario radica los documentos o presenta la solicitud	* Se busca tramitadores para agilizar el tiempo de radicación * Compra de turnos afectando la igualdad en la gestión del trámite
5	☆ Entidad revisa que los documentos estén completos	* Inexistencia de mecanismos que validen la veracidad de los requisitos acreditados * No hay criterios técnicos o jurídicos claros para determinar la calidad del requisito * No existen mecanismos de seguridad informática * Buscan tramitadores para alterar o para adquirir documentación falsa * Buscan tramitadores para justificar la calidad del requisito por fuera de la norma técnica * Sobornos para borrar información institucional en beneficio propio
7	☆ Pago asociado al trámite	* Recepción directa de dinero sin mecanismos de registros * Inexistencia de sistemas de liquidación con auditorías * Certificaciones de pago sin mecanismos de verificación directos * Apropiación de dineros públicos por servidores corruptos * Se realizan pagos por debajo de la tarifa oficial * Pago por sellos adulterados para simular pagos institucionales

8

TENGA EN CUENTA: ☆		
Proceso	Oportunidad que propicia el riesgo de corrupción	
Entidad gestiona la solicitud	<ul style="list-style-type: none"> * Contacto informal entre servidores aprobadores o analizadores de información y tramitadores * No hay mecanismos de supervisión directos o con apoyos tecnológicos a la información registrada en las visitas técnicas * No existe autonomía en la aplicación de criterios técnicos del servidor aprobador * Falla en la confidencialidad de las decisiones filtrándola a grupos de interés 	<ul style="list-style-type: none"> * Búsqueda de tramitadores para pagar por aplicación de criterio más flexibles para la aprobación de la solicitud * Pago directo a servidor para adulterar la información de registro en visita técnica * Hacer lobby o presionar directivos mediante dádivas para inducir la aprobación por encima de los criterios técnicos del analista * Soborno por extraer información previa a la formalización de la información

Fuente: Función Pública.

En cada actividad del trámite se pueden generar eventos de corrupción. Por ello, es necesario que la entidad reflexione frente a dichas actividades para detectar las causas de los riesgos de corrupción. Con este propósito se han elaborado una serie de preguntas orientadoras:

Tabla 2. Preguntas orientadoras para el análisis de posibles causas de corrupción en los trámites

PREGUNTAS	SÍ	NO
¿Los servidores del área de radicación efectúan registros manuales o electrónicos?		
¿Los servidores del área de radicación manejan dinero de los usuarios o información privilegiada que pueda afectar la dinámica del mercado?		
¿Los servidores del área evidencian niveles de vida por encima del promedio del salario?		
¿El sistema de turnos es asignado electrónicamente o manualmente con criterios de discrecionalidad del servidor?		

PREGUNTAS	SÍ	NO
¿Existe una caja menor o cuentas corrientes para recibir dineros correspondientes a trámites?		
¿Existe exceso de procedimientos y participación de varios funcionarios que interviene en la relación con el ciudadano?		
¿Existen registros detallados de los documentos aportados y controles para evitar su pérdida?		
¿Existen mecanismos de verificación de legalidad de los requisitos acreditados por los ciudadanos?		
¿Se evidencia relaciones de amistad entre los servidores y tramitadores u oficina especializadas en la gestión de trámites?		
¿Los niveles salariales de los funcionarios que atienden los trámites se ajustan a la complejidad de su función?		
¿Existen controles de la gestión de trámites a diario?		
¿Existen autonomía profesional para el análisis de requisitos y no existe manipulación de decisiones por encima de la decisión técnica?		
¿Existen fases de análisis de los requisitos con excesiva reserva que impida la transparencia en el proceso?		
¿Existen parámetros técnicos que frenen el proceso de discrecionalidad?		
¿Existen bancos de conceptos técnico – jurídicos que frenen la interpretación subjetiva de las normas o reglamentos?		
¿Existen actores de presión en el tema regulado por el trámite que puedan incidir en las decisiones institucionales?		
¿Existen servidores que tengan nexos con la temática que regulan?		
¿La complejidad de los procedimientos del trámite desborda la capacidad de comprensión del usuario?		
¿Existen espacios o puntos de encuentro entre el servidor y el usuario donde se pueda presentar?		
¿Todas las fases de ejecución de un trámite están soportadas con el uso de herramientas tecnológicas que previenen las acciones presenciales?		

Fuente: Función Pública.

Ejemplo de matriz para la identificación de riesgos de corrupción en las etapas de un trámite

En la siguiente tabla se presenta un ejemplo que le puede servir para la identificación de algunos riesgos de corrupción en las actividades del trámite estandarizado. Allí se especifica la información sobre sus causas y consecuencias.

Tabla 3. Matriz para la identificación de riesgos de corrupción en las etapas de un trámite

NOMBRE DEL PROCESO: TRÁMITE ESTANDARIZADO				
Objetivo del proceso: desarrollar cada actividad del procedimiento del trámite donde participa entidad y usuario, para lograr efectivamente un producto o servicio				
Riesgos	Tipo	Causas	Consecuencias	Etapas del trámite
Recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por realizar trámites sin el cumplimiento de los requisitos	Corrupción	* Falta de información clara y debilidad en canales de acceso a la publicidad de las condiciones del trámite	* Incremento de costos al usuario por la ejecución del trámite	(1) Entidad divulga la información del trámite y los requisitos * Página web de No más filas (https://www.nomasfilas.gov.co/) * Por medio de avisos publicitarios
		* Ninguno	* Ninguno	(1.1) Usuario se informa de los requisitos y condiciones * Página web de No más filas * Por medio de avisos publicitarios
		* Fallas en la cultura de la probidad	* Fallas inducidas en la gestión de los trámites	(2) Usuario reúne los documentos * Incluye documentación en medios físicos y magnéticos (Según lo necesite)
		* Sistemas de información que carecen de controles	* Pérdida de credibilidad institucional	(2.1) Registro en el sistema de información * Esta acción la puede realizar el usuario o la entidad (En el caso que se requiera)
		* Falsificación de documentos * Complejidad en el proceso de radicación presencial	* Asignación de recursos sin los requisitos del regulador * Pérdida de legitimidad del proceso de radicación y afectación de derechos de turno del usuario	(3) Usuario radica los documentos o presenta la solicitud (Se presenta en la ventanilla o los envía) * Va a la entidad (si lo requiere) * Espera la atención * Obtiene número de turno * Hace la fila
		* Fallas en la cultura de la probidad	* Fallas inducidas en la gestión de los trámites	(2) Usuario reúne los documentos

NOMBRE DEL PROCESO: TRÁMITE ESTANDARIZADO

Objetivo del proceso: desarrollar cada actividad del procedimiento del trámite donde participa entidad y usuario, para lograr efectivamente un producto o servicio

Riesgos	Tipo	Causas	Consecuencias	Etapas del trámite
* Inducir a los usuarios a otorgar dádivas por el ejercicio de su función administrativa dada la concentración del poder o fallas en el procedimiento del trámite	Corrupción	* Debilidad en los controles existentes en los procesos y procedimientos	* Pérdida de legitimidad de la institución * Afectación de la integridad de las entidades y la confianza de los ciudadanos en la administración	(4) Entidad recibe la documentación radicada * Revisa la documentación * Distribuir los documentos a las diferentes áreas de la entidad
		* Falta de comportamientos de integridad de lo público del servidor que revisa * Falta de controles administrativos en el proceso de revisión	* Alteración de condiciones en la regulación afectando la calidad en la asignación de recursos públicos * Favorecimiento o perjuicios a terceros involucrados o al Estado	(5) Entidad revisa los documentos que estén completos * Revisa que los documentos correspondan a la solicitud * Informa al usuario si está incompleta la documentación
		* Falsificación o manipulación de la información	* Sanciones Disciplinarias, Fiscales y Penales * Demandas contra la entidad * Reprocesos	(6) Usuario presenta la información adicional * Revisa los documentos que le hacen falta o que le solicitan y los presenta * (En el caso que se requiera)
		* Falta de control en el proceso financiero de pagos	* Favorecimiento o perjuicios a terceros involucrados o al Estado * Disminución del Recaudo Sanciones Disciplinarias, Fiscales y Penales * Demandas contra la entidad * Reprocesos	(7) Pago asociado a trámite * Pago en línea o en el banco * Pago presencial en la entidad * (En el caso que se requiera)
		* Falta de comportamientos de integridad de lo público del Servidor que decide la solicitud	* Sanciones Disciplinarias, Fiscales y Penales * Demandas contra la entidad * Reprocesos * Pérdida de credibilidad y confianza del ciudadano * Distrae recursos productivos hacia actividades que no generen beneficio alguno para la sociedad	(8) Entidad gestiona la solicitud * Realiza todas las actividades que permiten dar solución a la solicitud. * Análisis de solicitud * Valida la información y los documentos (interactúa con otras entidades) * Revisa que el usuario cumpla con las condiciones de acceso a la información * Realiza visita técnica * Registra los datos en el sistema * Proyecta respuestas * Recoge vistos buenos y firmas

NOMBRE DEL PROCESO: TRÁMITE ESTANDARIZADO				
Objetivo del proceso: desarrollar cada actividad del procedimiento del trámite donde participa entidad y usuario, para lograr efectivamente un producto o servicio				
Riesgos	Tipo	Causas	Consecuencias	Etapas del trámite
* Favorecer a privados por fuera de los parámetros técnicos institucionales	Corrupción	* Fallas en el sistema de gestión documental para comunicar o notificar	* Deterioro de la imagen institucional	(9) Usuario espera la respuesta
			* Sanciones Disciplinarias, Fiscales y Penales	* Esperar el tiempo para obtener respuesta
			* Amenaza el bienestar de los ciudadanos	
		* Fallas en canales de información	* Baja confianza en la gestión institucional * Crea incertidumbre, aumenta la criminalidad y reduce la operación institucional	(10) Entidad gestiona la respuesta de la solicitud * Por medio electrónico y/o medio físico y se lo notifica * El usuario recibe y revisa la respuesta
		* Ninguno	* Ninguno	(11) Usuario presenta recursos * Por medio electrónico y/o medio físico * (En el caso que se requiera)
		* Ninguno	* Ninguno	(12) Entidad gestiona el/los recursos * Recibe el recurso del usuario y gestiona la solución a este * (En el caso que se requiera)

Fuente: Función Pública. Se agrega la columna de etapas del proceso para facilitar la identificación de las causas generadoras de cada riesgo de corrupción planteado

3. Control de los riesgos de corrupción en los trámites

Una vez analizados los riesgos de gestión y corrupción asociados a posibles actos de corrupción o de deficiencias administrativas, las entidades públicas deben implementar acciones de control orientadas a reducir o eliminar los riesgos que se puedan presentar. Los trámites que presenten riesgos de corrupción deben ser incluidos en el proceso de priorización para implementar acciones de racionalización con el fin de que estas se constituyan en controles a dichos riesgos. Así mismo, se debe tener en cuenta en el análisis que no toda causa de corrupción genera acciones de racionalización, debido a que un trámite puede ser ágil y transparente pero el agente incide en el procedimiento para favorecer sus intereses personales, de manera que la causa de corrupción no es inherente al procedimiento del trámite, sino a factores como presión externa o fallas de integridad (triángulo de la corrupción).

En la siguiente tabla se presentan algunos ejemplos de posibles acciones de racionalización que pueden constituirse en controles frente a los riesgos de corrupción asociados a trámites:

Tabla 4. Acciones de racionalización de trámites para el control de riesgos de corrupción

ETAPAS DEL TRÁMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIONES DE CONTROL
(1) Entidad divulga la información del trámite y los requisitos * Página web de (https://www.nomasfilas.gov.co/) * Por medio de avisos publicitarios	Tecnológica	* Interfaz entre página institucional y Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
* (2) Registro en el sistema de información * Esta acción la puede el usuario o la entidad * (En el caso que se requiera)	Tecnológica	* Automatización para acelerar el registro de datos en el sistema

ETAPAS DEL TRÁMITE	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIONES DE CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> * (3) Usuario radica los documentos o presenta la solicitud * (Se presenta en la ventanilla o los envía) * Va a la entidad (si lo requiere) * Espera la atención * Obtiene número de turno * Hace la fila 	Tecnológica Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> * Implementación de ventanillas únicas virtuales * ampliar puntos de atención o realizar convenios con entidades y sus regionales para la recepción de documentos
<ul style="list-style-type: none"> * (4) Entidad recibe la documentación radicada * Revisa la documentación * Distribuir los documentos a las diferentes áreas de la entidad 	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Diseño de aplicativos o mecanismos de interoperabilidad para consulta o verificación de requisitos para evitar falsificaciones y reducir costos administrativos y tiempo
<ul style="list-style-type: none"> * (5) Entidad revisa los documentos que estén completos * Revisa que los documentos correspondan a la solicitud * Informa al usuario si está incompleta la documentación 	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Verificaciones aleatorias automatizadas para detectar anomalías; autoevaluación
<ul style="list-style-type: none"> * (7) Pago asociado a trámite * Pago en línea o en el banco * Pago presencial en la entidad * (En el caso que se requiera) 	Tecnológicas Administrativas Normativa	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de tiempos en el proceso de análisis de la información * Optimización de puntos de control de verificación de información * Utilizar tecnología de grabación en vivo en visitas técnicas o inspecciones * Diseño de aplicativos con banco de información para consulta de los equipos que validan y emiten conceptos en casos similares * Simplificar procesos y variables analizar en la fase decisoria de los trámites
<ul style="list-style-type: none"> * (8) Entidad gestiona la solicitud * Realiza todas las actividades que permiten dar solución a la solicitud. * Análisis de solicitud * Valida la información y los documentos (interactúa con otras entidades) * Revisa que el usuario cumpla con las condiciones de acceso a la información * Realiza visita técnica * Registra los datos en el sistema * Proyecta respuestas * Recoge vistos buenos y firmas 	Administrativa Tecnológica Normativa	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de tiempos en el proceso de análisis de la información * Optimización de puntos de control de verificación de información * Utilizar tecnología de grabación en vivo en visitas técnicas o inspecciones * Diseño de aplicativos con banco de información para consulta de los equipos que validan y emiten conceptos en casos similares * Simplificar procesos y variables analizar en la fase decisoria de los trámites
<ul style="list-style-type: none"> * (9) Usuario espera la respuesta * Esperar el tiempo para obtener respuesta 	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Diseñar e implementar aplicativos en línea que permitan verificar el estado del trámite con el número de radicado
<ul style="list-style-type: none"> * (10) Entidad gestiona la respuesta de la solicitud * Por medio electrónico y/o medio físico y se lo notifica * El usuario recibe y revisa la respuesta 	Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> * Diseñar aplicativos para notificación electrónica

Fuente: Función Pública

Referencias

AL, O. V. (2012). Anatomía de la Cooptación en Colombia . Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

Banco Mundial. (2016). Banco Mundial . Obtenido de Banco Mundial : <http://www.worldbank.org/>

Cetina, C. (2014). CORRUPCIÓN: MEDICIÓN DEL PROBLEMA Y LOS PROBLEMAS EN SU MEDICIÓN. SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA, 1-28.

Conpes 167. (2013). Documento Conpes Número 167. Bogotá: IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA.

Galván, M. Á. (200). El combate a la corrupción en los trámites administrativos. Gestión y política pública, vol. IX núm.2. Mexico .

Klitgaard, R. (1990). Controlando la corrupción. La Paz: Editorial Quipus.

Mundial, D. A.-B. (2000). Riesgos de corrupción en la administración Pública . Bogotá : Tercer mundo editores .

Posada, M. T. (2009). Riesgos de corrupción en la administración pública. Bogotá: Tercer mundo editoriales.

Posada, M. T. (2009). Riesgos de corrupción en la administración pública. Bogotá: Tercer mundo editores.

Pública, D. A. (2009). NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009. Bogotá: Departamenteo Adminsitrarivo de la Función Pública.

Pública, D. A. (2011). Guía para la Administración de Riesgos. Bogotá: Imprenta Nacional.

Pública, D. A. (2015). Guía de usuario sistema único de información de trámites . Bogotá : Departamento Administrativo de la Función Pública.

Real Academia Española. (04 de 10 de 2016). Real Academia Española. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=B0dY4l3>

Secretaria de Transparencia. (2015). GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN. Bogotá: Imprenta Nacional.

Transparencia por Colombia. (2008). PRIMERA ENCUESTA NACIONAL SOBRE PRÁCTICAS CONTRA EL SOBORNO EN EMPRESAS COLOMBIANAS. Transparencia por Colombia , 1-68.

Transparencia por Colombia. (05 de 09 de 2016). Transparencia por Colombia . Obtenido de Transparencia por Colombia : <http://transparenciacolombia.org.co/>

Transparencia, S. d. (2015). Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción. Bogotá: Secretaria de Transparencia.

FUNCIÓN PÚBLICA

AGOSTO 2018

Anexo 3

PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE
RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA
PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

VERSIÓN 2

- DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN,
TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
INSTITUCIONAL

Departamento Administrativo de la Función Pública

Carrera 6 No 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: www.funcionpublica.gov.co

eva@funcionpublica.gov.co

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública