



## LOS TRAMITADORES E INTERMEDIARIOS EN LAS ENTIDADES DEL ESTADO

En el diario vivir muchos podemos decir que en algún momento hemos acudido por afán o por desconocimiento a un intermediario o tramitador para realizar procesos con diferentes entidades. En algunas ocasiones los intermediarios pueden ser personas ilegales que se benefician sacando algún porcentaje de dinero a los ciudadanos al momento de realizar un trámite así éste sea gratuito, como es en el caso del SENA donde nuestros servicios no tienen costo.

Algunos de los riesgos que se pueden correr son: obtener un costo excesivamente elevado del trámite (en caso de que exista), perder dinero al no tener garantía de que el intermediario va a cumplir puesto que solo se cuenta con su palabra, ser víctima de fraude pues las firmas y documentos pueden resultar falsos o los formatos obsoletos, y/o ser cómplice de un delito ya que si atrapan al tramitador con sus documentos y datos de contacto a la mano, las autoridades podrían citarlo para aclarar responsabilidades.

Es nuestro deber inculcar en los ciudadanos la cultura de la transparencia para rechazar el trato con personas que ofrezcan tramitarle u gestionarle documentos, certificaciones o cupos. Así mismo es importante recordarle a los ciudadanos que no se debe entregar a desconocidos ningún formato diligenciado y mucho menos documentos firmados en blanco.

Existen procedimientos o actividades susceptibles de riesgos de corrupción, entre los que podemos mencionar: los trámites y/o servicios internos y externos, cobros asociados al trámite, influencia de tramitadores, tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente) y demora en la realización del proceso.

Al interior de las entidades, este tipo de comportamientos presenta una Tipología de Riesgos que podemos identificar como:

**Riesgo de imagen o reputación:** posibilidad de ocurrencia de un evento que afecte la imagen, buen nombre o reputación de una organización ante sus clientes y partes interesadas.

**Riesgos de corrupción:** posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Para evitar que los ciudadanos acudan a los tramitadores tenemos el deber como Entidad de:

- Asegurar una mejor atención y asesoría para utilizar los servicios digitales.



- Asistir de manera oportuna las fallas técnicas de los sistemas.
- Enseñar a superar las dificultades para usar las aplicaciones o plataformas.
- Cumplir con la seguridad y privacidad de la información.
- Divulgar la oferta de servicios, capacitaciones y generación de capacidades para el uso de TIC .

En Colombia contamos con la Ley 962 de 2005, que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Además el Decreto Anti trámites 019 de 2012 que busca, una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida un poco más amable, proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública, generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes, eficaces y suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Fuentes:**

- Decreto Anti trámites 019 de 2012
- Ley 962 de 2005
- Página web del Ministerio del Interior <https://www.mininterior.gov.co/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/ley-antitramites>

*Coordinación Nacional del Servicio al Ciudadano*