

ANEXO

FORMATO PARA PRESENTAR EXPERIENCIAS, DESARROLLOS Y/O LECCIONES APRENDIDAS EN EL APROVECHAMIENTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA PREVENIR Y COMBATIR LA CORRUPCIÓN

1. **Título:** Título de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida, tema que se abordará y materia de la Convención con la que se relaciona:

- **Título:** “Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano”.
- **Tema que aborda:** Prevención de la corrupción y de las prácticas cuestionables en la administración pública.
- **Relación con la Convención:** Artículo III – Medidas Preventivas, en especial su acápite 8.

2. **Institución:** Nombre de la institución, instancia o autoridad a cargo del tema y de la persona que hará la presentación verbal en la sesión especial del Comité, indicando sus datos de contacto (correo electrónico y número telefónico directo, en que se pueda contactar):

- **Institución:**
Secretaría de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú).
- **Funcionario:**
Eloy Alberto Munive Pariona (Secretario de Integridad Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú)

3. **Descripción de la experiencia, desarrollo y/o lección aprendida:** Incluir una descripción breve y un resumen de la misma:

El fortalecimiento del mecanismo para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción constituye un objetivo específico que contempla el eje 2 “identificación y gestión de riesgos” de la Política Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción y se materializa con la implementación de un mecanismo integrado de denuncias en la administración pública previsto como acción 30 del Plan Nacional de Integridad y Lucha contra la Corrupción. En ese sentido, el 5 de febrero de 2020 se emitió un Decreto Supremo que dispuso la creación de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano.

Esta plataforma constituye una herramienta de integridad desarrollada para potenciar la capacidad de gestión de las denuncias sobre actos de corrupción al interior de las entidades de la Administración Pública, basada en un sistema de información integrado e interoperable, debidamente articulado que facilita el registro, atención y consulta de las denuncias por parte de los ciudadanos. Para su uso eficiente, la herramienta cuenta con dos secciones:

- i) un interfaz de usuario sencilla para el reporte y seguimiento de las denuncias, por parte de los denunciantes y;
- ii) un módulo de gestión de las denuncias para las unidades orgánicas y/o funcionales que participan en el proceso de atención de denuncias sobre actos de corrupción.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se implementaron las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción. Describir la situación existente antes de la

implementación de las TICs e identificar el problema o problemas que abordan y/o buscan solucionar:

Algunas entidades públicas habían desarrollado mecanismos para que la ciudadanía pueda registrar las denuncias por actos de corrupción. Sin embargo, de la revisión efectuada a los portales institucionales de las entidades del Poder Ejecutivo se advirtió que no todas las entidades han desarrollado plataformas informáticas para garantizar lo indicado. Más aún 17% de los Ministerios no facilitaban la presentación de la denuncia a través de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano para Orientación al Ciudadano (GOB.PE).

También se advirtió que 22% de Ministerios no contaban con un formulario de denuncias virtuales que facilite el reporte de un hecho de corrupción por vía electrónica; y que había un 39% de Ministerios que no garantizaban la presentación anónima de una denuncia. Finalmente, se evidenció que el 56% de Ministerios no contaban como parte de sus procedimientos las consultas posteriores a la formulación de las denuncias que podría efectuar el denunciante.

La existencia de canales de atención dispersos y no uniformizados, procedimientos diferentes y no estandarizado en las entidades para presentar y tramitar denuncias por actos de corrupción y solicitar medidas de protección; así como la falta de respuesta oportuna al ciudadano y trazabilidad de la denuncia, además de un mecanismo de coordinación interinstitucional para la gestión de denuncias, desincentivaba a la ciudadanía a participar activamente en el proceso de denuncias por actos de corrupción por temor a la adopción de represalias que estas les pudieran ocasionar en el futuro, debido a que la sola presentación de la denuncia, a través de algunos canales, generaba un riesgo de exposición de datos de los denunciantes.

Por lo demás, la realidad evidenciaba que las entidades públicas no contaban con un sistema de información integrado e interoperable, debidamente articulado, que facilite el registro, atención y consulta de las denuncias por parte de la ciudadanía y, por consiguiente, que permita la fluidez de información entre las entidades en la lucha contra la corrupción en el marco de una cultura de denuncia ciudadana.

5. **Enfoque:** De ser aplicable, ¿cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para implementar las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países?:

Un primer aspecto que se analizó es el aprovechamiento de los servicios informáticos que ya contaba el Estado Peruano como la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (<https://www.gob.pe/1021-que-es-gob-pe>) y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad (<https://www.gob.pe/741-plataforma-de-interoperabilidad-del-estado>), pues estas permiten beneficios como:

- Agilizar la realización de trámites por el ciudadano o usuario.
- Cooperación entre instituciones de la administración pública, sin distinción de su nivel de desarrollo tecnológico.
- Facilitar la simplificación administrativa y los procesos de negocio de las instituciones.
- Reducción de los costos gracias a la reutilización de datos y funcionalidades.
- Tipografía fácil de leer por su forma.

- Los enlaces y botones tienen un área cliqueable grande, para que las personas con discapacidad motora no tengan que ser tan precisas.
- Pocas imágenes para que el contenido cargue rápido en zonas que no tienen buena conectividad a Internet.
- La redacción tiene un contenido en términos simples que cualquier persona puede entender.
- Se optimiza para que pueda ser leído por softwares de lectura de pantalla.

Adicionalmente, se tiene que la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano se trata de un instrumento que está diseñado bajo el componente de simplificación administrativa y el enfoque de “cero papel”, reduciendo el costo asociado a la gestión tradicional de trámites documentarios. Asimismo, es un instrumento que permite la centralización de las transacciones u operaciones relacionadas a las denuncias que son gestionadas por las entidades para facilitar las consultas de la ciudadanía a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad

6. Implementación: ¿Cómo se están aprovechando las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación y aprovechamiento?:

La Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano es administrada por el personal de la Secretaría de Integridad Pública y cuenta con el soporte tecnológico de la Secretaría de Gobierno Digital (SGD) de la Presidencia del Consejo de Ministros, siendo que para el desarrollo de la plataforma digital <https://denuncias.servicios.gob.pe/> se contó con el apoyo de la Asociación Civil Transparencia y de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

La Presidencia del Consejo de Ministros habilitó la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano como parte del plan estratégico de integridad en el marco de la emergencia sanitaria; es así que la ciudadanía viene utilizando este servicio para presentar, de manera reservada o anónima, denuncias sobre posibles conductas de los funcionarios y servidores públicos contrarias a la ética, así como presuntos actos de corrupción. Asimismo, se ha dispuesto que las personas que conozcan de un acto que transgreda las disposiciones que regulan el proceso de vacunación para prevenir la COVID-19, puedan denunciarlo a través de la Plataforma Digital, lo que ha permitido que, en el marco de la emergencia sanitaria, los ciudadanos y ciudadanas puedan ingresar sus denuncias de forma virtual, sin tener que trasladarse personalmente a las entidades públicas, es accesible desde cualquier tipo de dispositivo (smartphone, tablet, PC, etc.) y estando disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana al servicio del ciudadano denunciante.

7. Experiencia: Por favor refiérase brevemente a la experiencia que se le ha presentado en relación con el tema abordado, describiendo los obstáculos, dificultades y/o retos derivados de los desafíos en la implementación de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

La sensibilización y capacitación a las entidades públicas en que el uso de herramientas de tecnología de información y comunicación (TIC's) resulta imprescindible en la prevención de la corrupción es una de las dificultades que nos encontramos, además que a ello se suma el esfuerzo por concretar coordinación interinstitucional para un objetivo común como era la implementación de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano, dejando de lado los esfuerzos individuales y no concertados.

8. Lecciones aprendidas: De ser aplicable, por favor describa brevemente las lecciones aprendidas como resultado del uso y aprovechamiento de las TICs para prevenir y combatir la corrupción:

En el proceso de implementación de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano ha resultado indispensable la sensibilización a la alta dirección de las entidades públicas y el apoyo técnico a quienes ejercen la función de integridad, para que comprendan la importancia de contar con una herramienta tecnológica que facilite al ciudadano un acceso amigable y estandarizado para la atención de denuncias vinculadas a actos de corrupción.

Asimismo, la asesoría técnica en materia de tecnología de información y acompañamiento a las entidades es indispensable para ir avanzando en la interoperabilidad de la Plataforma Única Digital de Denuncias del Ciudadano, pues se evidenciaba la existencia de brechas digitales que debían ser atendidas, siendo importante el apoyo de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros.

9. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado del aprovechamiento de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la utilización de las TICs como herramienta para prevenir y combatir la corrupción? ¿Cuál ha sido su impacto?:

La Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano ha evidenciado resultados positivos desde su implementación, una muestra es el resultado obtenido del periodo enero a diciembre de 2021 conforme se evidencia de los datos siguientes:

Total de Alertas ingresadas durante el periodo enero a diciembre del 2021	2813	Canalizadas como denuncias	886
		Archivadas	925
		Desistidas	07
		Pendientes	995

Asimismo, los resultados esperados a mediano y largo plazo son:

- Que las entidades no establezcan individualmente plataformas digitales de atención de denuncias vinculadas a corrupción, sino que de que se suma a la interoperabilidad de la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano, la cual se constituirá como la única herramienta tecnológica que permitirá el intercambio automatizado y ordenado de datos por parte de las entidades públicas, uniformizada alrededor de criterios homogéneos de clasificación que permite su sistematización y trazabilidad.
- Con la difusión realizada sobre el propósito y beneficios de la Plataforma, la ciudadanía se ha ido involucrando en la lucha contra la corrupción, utilizando el servicio para denunciar los presuntos actos de corrupción en el Estado de manera ágil y segura.
- Las entidades de la administración pública, han mostrado su interés de migrar a la Plataforma, es así que en 69 entidades ya se ha implementado esta herramienta, estando entre ellas todos los Ministerios del Ejecutivo, que ya vienen gestionando las denuncias a través del servicio.

- De acuerdo a los testeos realizados, los funcionarios responsables de las entidades usuarias, señalan que, en comparación con otros canales preexistentes, la Plataforma de Denuncias Ciudadanas cuenta con funcionalidades sencillas e intuitivas para fortalecer la gestión de denuncias, con las que tanto funcionarios como ciudadanos podrán sentirse seguros y experimentar el servicio sin mayores complicaciones.
- Contar con la Plataforma Digital Única de Denuncias del Ciudadano fortalecerá la transformación digital de las entidades de cara a las necesidades de los usuarios (funcionarios y ciudadanos).

10. Contacto: Por favor informar con quién comunicarse para recibir mayor información y los datos de contacto (nombre, correo electrónico y número de teléfono directo en que se pueda contactar):

- Eloy Munive Pariona (Secretario de Integridad Pública) – emunive@pcm.gob.pe
- Yuriko Aguirre Chaupin (Asesora de la Secretaría de Integridad Pública) – yaguirre@pcm.gob.pe
- Carmen Tala Ticona (Asesora de la Secretaría de Integridad Pública) – ctala@pcm.gob.pe
- Carlos Villena Changanquí (Asesor de la Secretaría de Integridad Pública) – cwillena@pcm.gob.pe