



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Los Servidores Públicos del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO realizamos nuestra gestión institucional con profesionalismo e imparcialidad, en forma transparente conforme a la Constitución Política, las leyes vigentes, las políticas institucionales, de manera oportuna, con afán de servicio y bajo parámetros de calidad.



***“La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables”***

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL I.D.T.Q.	4
PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL I.D.T.Q.	4
MISIÓN DEL I.D.T.Q.	4
VISIÓN DEL I.D.T.Q.	4
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
<i>Identificación de Riesgos de Corrupción e Implementación de Medidas para Mitigarlos</i>	5
<i>Estrategia Antitrámites</i>	5-6
<i>Rendición de Cuentas</i>	6
<i>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</i>	7-9



INTRODUCCIÓN

El Instituto Departamental de Tránsito del Quindío es un establecimiento público con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y con patrimonio independiente, adscrito a la Gobernación del Departamento del Quindío, vigilado y controlado por el Ministerio de Transporte y la Superintendencia de Puertos y Transporte, con domicilio en el municipio de Circasia y jurisdicción en todos los municipios del Departamento que no cuenten con organismo de tránsito.

Nuestro Organismo de Tránsito fue creado el 23 de noviembre de 1976 mediante la Ordenanza 006 de 1976 modificada por ordenanza 029 de 2009, su actividad principal se centra en velar por la movilidad de los 8 municipios de nuestra jurisdicción, así como la prestación del servicio de registro automotor como registro de conductores.

Nuestra calidad del servicio está basada en un cuerpo de agentes de tránsito especializados y personal administrativo con una alta capacitación y calificación en la mejora continua de los procesos encaminados a la optimización en la prestación del servicio, bajo un trabajo continuo de la cultura y respeto a las normas y señales de tránsito, enmarcados bajo una misión y visión institucional que son fiel reflejo de nuestra identidad institucional, con una política de calidad orientada hacia un servicio amable, ágil y oportuno para nuestros usuarios, con unos principios y valores corporativos orientados hacia una cultura organizacional sostenible.

Basados en el seguimiento a 31 de diciembre de 2014, realizado por la Oficina Asesora de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, se procedió a tomar las acciones que no se cumplieron, para desde allí formular el presente plan en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y conforme a los lineamientos del decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*, para el fortalecimiento de la lucha contra la corrupción.



***"La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables"***

OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL I.D.T.Q.

Fortalecer los mecanismos de control orientados a una gestión con transparencia bajo parámetros de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012.

PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL I.D.T.Q.

- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Instituto Departamental de Tránsito del Quindío y los ciudadanos.
- Se promulgará permanentemente a nuestros funcionarios el fortalecimiento de una cultura basada en principios éticos.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Se definirán acciones en pro de una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes y programas, facilitando el acceso a la información de forma oportuna y eficaz.

MISIÓN

Velar por la movilidad en nuestra jurisdicción, mediante la educación, organización, dirección, control del tránsito y registros.

VISIÓN

Somos una entidad pública que propende por una movilidad segura y eficiente para el mejoramiento y preservación de la vida de los actores viales en nuestra jurisdicción.



***“La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables”***

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL I.D.T.Q.

◆ Identificación de Riesgos de Corrupción e Implementación de Medidas para Mitigarlos

Durante la vigencia 2014 se identificaron los riesgos de corrupción y se implementaron acciones para evitarlos, las que quedaron consolidadas en el mapa de riesgos de corrupción 2014, cuyo seguimiento a 31 de diciembre fue el insumo para la elaboración del mapa de riesgos para la vigencia 2015, que se anexa al presente documento.

◆ Estrategia Antitrámites

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1.	Culminar la actualización de la matriz de procedimientos de todos los procesos de la Entidad y presentarla para su revisión y aprobación al Comité Coordinador de Control Interno y Calidad, realizando el paso a paso ajustado a la normatividad vigente, que facilite la gestión de los servidores públicos, los procesos de inducción y reinducción y que conduzcan a la RACIONALIZACIÓN de los trámites en beneficio de un mejor servicio a los usuarios.	Líderes de Proceso con su equipo de trabajo	100% procedimientos actualizados	Abril de 2015
2.	Elaborar las hojas de vida de los trámites estandarizados para los organismos de tránsito conforme a requerimientos del DAFP.	Administrador de trámites	100% de hojas de vida de trámites estandarizados por el DAFP	Vigencia 2015
3.	Gestionar ante el Departamento Administrativo de la Función Pública el Registro en el SUIT de los trámites estandarizados, para su actualización, aprobación y publicación.	Administrador de contenidos	100% de trámites y procedimientos administrativos registrados en el SUIT	Vigencia 2015



“La Vida: El verbo rector, todos somos responsables”

4.	Formulación plan de acción nivelación en la estrategia gobierno en línea del IDTQ.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	Plan de acción definido	Febrero 15 de 2015
5.	Ejecución del plan de acción nivelación estrategia gobierno en línea del IDTQ.	Dirección General Subdirección Administrativa y Financiera P.U. sistemas	% cumplimiento plan de acción	Vigencia 2015
6.	Estudio para la viabilización de un trámite en línea en el que intervenga un pago en línea de los servicios ofrecidos por el I.D.T.Q.	P.U. Sistemas Tesorero Subdirectora Administrativa y Financiera Asesor Jurídico	Estudio presentado al Comité Antitrámites	Abril de 2015
7.	Automatizar como mínimo dos trámites de RNA y RNC.	Director General Líderes de Procesos	Informe pasos tiempo y dinero economizado por el usuario	Vigencia 2015

Rendición de Cuentas

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1.	Alimentación del link de rendición de cuentas en la página web de la Entidad para mantener informada a la ciudadanía de los programas desarrollados en el Instituto, de acuerdo a las directrices del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea.	Líderes de Proceso Comité Antitrámites P.U. de Sistemas	3 boletines en la vigencia	Vigencia 2015
2.	Publicación de trámites, servicios, planes y programas de la Entidad a través de diapositivas en la pantalla ubicada en la sala de atención al ciudadano.	Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea	3 publicaciones en la vigencia	Vigencia 2015



Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

a. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO				
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1.	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.	Director General	Portafolio de servicios elaborado y mecanismos de difusión	Vigencia 2015
2.	Realizar reuniones con grupos de interés (concesionarios, gestores de trámites, empresas de transporte, etc.), para dar a conocer portafolio de servicios de la Entidad y cambios normativos.	Dirección General	2 reuniones en la vigencia	Vigencia 2015
3.	Aplicar las medidas necesarias para responder a las necesidades del cliente (encuesta requisitos del cliente 2014).	Dirección General	Acciones Tomadas	Vigencia 2015
4.	Implementar y optimizar procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Subdirector Administrativo y Financiero Asesor Jurídico	Resolución y procedimientos 100% ajustados conforme normatividad vigente	Febrero de 2015
5.	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Subdirector Administrativo y Financiero	2 informes	Vigencia 2015
6.	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Subdirector Administrativa y Financiera	Medición periódica consolidada en un informe al año	Octubre de 2015
7.	Mejorar la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.	Subdirección Administrativa y Financiera	1 Mejora realizada	Vigencia 2015



***“La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables”***

b. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1.	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Subdirector Administrativo y Financiero	Incluir en el plan capacitaciones en derechos humanos y estatuto anticorrupción	Vigencia 2015

c. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA
1.	Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Subdirector Administrativo y Financiero	No. canales de atención fortalecidos	Vigencia 2015
2.	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Representante Alta Dirección.	Protocolo atención al ciudadano elaborado y difundido	Marzo de 2015
3.	Implementar sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Director General	Sistema de turnos implementado	Vigencia 2015
4.	Adecuar espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Director General	Adecuación infraestructura sede para discapacitados	Vigencia 2015
5.	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Equipo MECI y Calidad	Actualización matriz de comunicaciones del IDTQ	Abril de 2015

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será realizado por el Comité Operativo de Planeación en los meses de abril, agosto y diciembre de 2015.

La verificación de la elaboración, de su visibilización y el monitoreo de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción estará a cargo de la Oficina Asesora de Control Interno.



***“La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables”***

Documento elaborado y aprobado por:

COMITÉ OPERATIVO DE PLANEACIÓN I.D.T.Q.

Acta del 29 de enero de 2015

Integrantes:

Gladys Hernández Montoya Directora General

María Evelia Sánchez Arce Subdirectora Administrativa y Financiera

María Eugenia Cifuentes Conde Asesora Jurídica

Raúl Augusto Pérez Ospina P.U. Área Técnica de Vigilancia, Control Tránsito y Registros (E)



*“La Vida: El verbo rector,
todos somos responsables”*