



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL QUINDÍO (IDTQ)

NIT 890.001.536-1

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC 2025

RESOLUCION 059

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 (PAAC 2025) del Instituto Departamental de Tránsito del Quindío (IDTQ) se formula con base en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Este documento tiene como objetivo fortalecer la transparencia, la ética y la participación ciudadana en las actividades del IDTQ, garantizando una gestión eficiente, íntegra y orientada al servicio de los ciudadanos.

OBJETIVO GENERAL

Promover la transparencia institucional, la participación ciudadana y la prevención de actos de corrupción, fortaleciendo los mecanismos de atención al ciudadano y mejorando la calidad en la prestación de servicios.

Objetivos Específicos

Identificar, analizar y mitigar los riesgos de corrupción en los procesos administrativos y misionales del IDTQ.

Simplificar y digitalizar los trámites institucionales para facilitar su acceso y reducir los riesgos asociados.

Fortalecer la rendición de cuentas a través de mecanismos participativos y la publicación proactiva de información institucional.

Mejorar los servicios de atención al ciudadano mediante capacitaciones, actualización de sistemas y medición de satisfacción.

Promover la transparencia y el acceso oportuno a la información pública a través del portal institucional y capacitaciones internas.

Implementar iniciativas adicionales que refuercen la ética, la integridad y la protección contra la corrupción dentro de la entidad.



COMPONENTES

1. Gestión de Riesgos de Corrupción

Política de Administración del Riesgo de Corrupción: La Alta Dirección del IDTQ tiene como objetivo gestionar de manera proactiva los riesgos de corrupción a través de la implementación de políticas y estrategias adecuadas.

Identificación y valoración de riesgos: Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los procesos internos del IDTQ para identificar riesgos potenciales relacionados con la corrupción.

Mapa de riesgos: Se elaborará un mapa de riesgos asociado a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo del IDTQ, identificando las áreas más susceptibles de corrupción.

Consulta y Divulgación: En todas las fases de la creación del Mapa de Riesgos de Corrupción, se garantizará un proceso participativo que involucre tanto a actores internos como externos de la entidad.

Monitoreo y Revisión: Los líderes de cada proceso, en conjunto con sus equipos, serán responsables de monitorear y revisar de manera periódica el Mapa de Riesgos de Corrupción para asegurar su vigencia y efectividad.

Seguimiento: La Oficina de Control Interno del IDTQ, realizará un seguimiento constante a las acciones y decisiones derivadas del Mapa de Riesgos de Corrupción.

2. Racionalización de Trámites

Identificación de trámites: Se establecerá un inventario detallado de los trámites propuestos por la Función Pública, los cuales serán registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

Priorización de trámites: Se analizarán variables externas e internas que impactan los trámites, con el fin de establecer criterios de intervención para su mejora.

Racionalización de trámites: Esta fase busca implementar acciones concretas para mejorar los trámites, reduciendo costos, documentos, requisitos, tiempos y procedimientos. Tales como:

Ampliación de puntos de atención: Se ampliarán los puntos de atención para facilitar el acceso a los servicios.



Estandarización de trámites o formularios: Se estandarizarán los trámites y formularios para simplificar el proceso.

Optimización de procesos internos: Se mejorarán los procedimientos internos asociados a los trámites para incrementar la eficiencia.

Pago en línea de trámites: Se implementará el pago en línea de los trámites para simplificar la gestión.

Documentos con firma electrónica: Los documentos podrán ser firmados electrónicamente para agilizar los procesos.

Trámite realizado totalmente en línea: Se garantizará que ciertos trámites se puedan realizar completamente en línea.

Turnos digitales: Se implementará un sistema de turnos digitales para optimizar la atención.

Difusión: Se publicarán guías y tutoriales que faciliten el acceso ciudadano a los trámites.

3. Rendición de Cuentas

Diagnóstico de la rendición de cuentas: Se realizará un diagnóstico detallado de las fortalezas y debilidades del IDTQ en materia de rendición de cuentas, identificando los grupos de interés y sus necesidades de información.

Definición de objetivos, metas y acciones: Con base en el análisis anterior, se diseñará una estrategia de rendición de cuentas con objetivos claros y acciones específicas para cumplirlos.

Implementación de las acciones programadas: Se pondrán en marcha las acciones decididas para cumplir con los objetivos y metas establecidas.

Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas: Se elaborarán informes de resultados, logros y dificultades, y se diseñarán planes de mejoramiento basados en las evaluaciones internas y externas del proceso.

4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: Se institucionalizará una dependencia encargada de liderar la mejora del servicio al ciudadano, reportando directamente a la Alta Dirección del IDTQ.

Fortalecimiento de los canales de atención: Se optimizarán los espacios físicos de atención, se actualizará la página web para garantizar la accesibilidad, se



implementarán nuevos canales de atención, se establecerán indicadores para medir la calidad del servicio y se implementarán protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

Talento humano: Se promoverán programas de capacitación y sensibilización para mejorar la cultura de servicio en los servidores públicos, además de establecer incentivos para reconocer el buen desempeño.

Normativo y procedimental: Se incorporarán mecanismos para priorizar peticiones de menores de edad y otros derechos fundamentales, y se implementarán políticas de protección de datos personales, se elaborarán periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora, se realizarán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, se elaborará la carta de trato digno.

Relacionamiento con el ciudadano: Se caracterizarán a los grupos de interés y se evaluará la accesibilidad y calidad de los servicios, tomando acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Controles: Se organizarán oficinas de control interno y disciplinario, y se facilitará el acceso a veedurías ciudadanas para asegurar la transparencia en los procesos.

5. Transparencia y Acceso a la Información

Transparencia Activa: La información relevante estará disponible en el sitio web del IDTQ, en la sección "Transparencia y acceso a la información pública".

Transparencia Pasiva: El IDTQ responderá las solicitudes de acceso a la información conforme a lo establecido en la ley.

Instrumentos de Gestión de la Información: Se elaborará un inventario de activos de información y un esquema de publicación de información, incluyendo un índice de información clasificada y reservada, y un programa de gestión documental.

6. Iniciativas Adicionales

El IDTQ implementará iniciativas adicionales para fortalecer la lucha contra la corrupción, tales como:

Código de Ética: El IDTQ promoverá un Código de Ética que establecerá los parámetros claros de comportamiento para sus servidores públicos.



Canales de Denuncia de Hechos de Corrupción: Se habilitarán plataformas seguras y confidenciales para que ciudadanos y servidores puedan reportar actos de corrupción.

Mecanismos de Protección al Denunciante: Se garantizará la seguridad y anonimato de quienes denuncien hechos de corrupción.

Unidades de Reacción Inmediata a la Corrupción: Se conformarán equipos especializados para investigar y atender de manera urgente los casos de corrupción reportados.

Capacitación en Ética y Transparencia: Se ofrecerán programas de formación continua en temas de ética, integridad y transparencia.

Promoción de Cultura Anticorrupción: Se desarrollarán campañas educativas dirigidas a funcionarios y ciudadanos para sensibilizar sobre la importancia de prevenir la corrupción.



PLAN DE ACCIÓN 2025

Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
Gestión de Riesgos de Corrupción	Diseño del mapa de riesgos	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	28/02/2025	Mapa de riesgos elaborado	1 mapa actualizado al año
	Capacitación en identificación y mitigación de riesgos	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	28/02/2025	% de funcionarios capacitados	80% del personal
	Identificación y valoración de riesgos	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	28/02/2025	Análisis de riesgos realizado	100% de los procesos analizados
	Mapa de riesgos	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	28/02/2025	Mapa de riesgos elaborado	1 mapa de riesgos
	Consulta y Divulgación	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	28/02/2025	% de actores consultados	100% de los actores clave
	Monitoreo y Revisión	Lideres de proceso	01/03/2025	31/12/2025	Número de revisiones realizadas	4 revisiones anuales
	Seguimiento	Asesor Oficina Control Interno	01/01/2025	31/12/2025	Número de acciones de seguimiento	3 seguimientos anuales
Racionalización de Trámites	Identificación de trámites	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia,	01/02/2025	31/05/2025	Inventario de trámites realizado	100% de los trámites identificados



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
		Control de Tránsito y Registros				
	Priorización de trámites	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros	01/02/2025	31/05/2025	Trámites priorizados	100% de los trámites priorizados
	Implementación de trámites en línea	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros Profesional Universitario con funciones en sistemas	01/06/2025	31/12/2025	% de trámites digitalizados	100% de trámites prioritarios
	Actualizar el Sistema Único de Información de	Profesional Universitario del Área Técnica de	01/06/2025	31/12/2025	SUIT actualizado	100% del SUIT actualizado



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
	Trámites	Vigilancia, Control de Tránsito y Registros Profesional Universitario con funciones en sistemas				
	Publicación de guías para trámites	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros	01/06/2025	31/12/2025	Guías publicadas	100% de trámites prioritarios
	Ampliación de puntos de atención	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros	01/06/2025	31/12/2025	Número de puntos de atención nuevos	Un punto de atención nuevo
	Estandarización de trámites	Profesional Universitario del	01/06/2025	31/12/2025	Listas de chequeo estandarizados	100% de trámites prioritarios



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
		Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros				
	Pago en línea de trámites	Profesional Universitario con funciones de contador	01/03/2025	31/12/2025	% de trámites con pago en línea	100% de los trámites habilitados
	Documentos con firma electrónica	Técnico Administrativo con funciones en planeación Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros	01/03/2025	31/12/2025	% de documentos con firma electrónica	100% de los formatos relacionados con la atención al público con firma electrónica
	Turnos digitales	Profesional Universitario del Área Técnica de Vigilancia,	01/06/2025	31/12/2025	% de turnos digitales implementados	100% de los turnos habilitados



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
		Control de Tránsito y Registros Profesional Universitario con funciones en sistemas				
Rendición de Cuentas	Diagnóstico de la rendición de cuentas	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/02/2025	31/03/2025	Diagnóstico realizado	1 diagnóstico realizado
	Definición de objetivos, metas y acciones	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/02/2025	31/03/2025	Plan de acción de rendición de cuentas	1 plan de acción
	Implementación de las acciones programadas	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/04/2025	31/12/2025	Acciones implementadas	100% de acciones implementadas
	Publicación de informes de rendición de cuentas	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/01/2025	31/12/2025	Informes publicados	1 informe
Mecanismos	Institucionalizar una	Secretario	01/02/2025	31/03/2025	Estructura definida	1 adopción a través



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
para Atención al Ciudadano	dependencia encargada de liderar la mejora del servicio al ciudadano	Ejecutivo Asesor Oficina Jurídica				de acto administrativo
	Se caracterizarán a los grupos de interés	Secretario Ejecutivo	01/02/2025	31/03/2025	Caracterización de los grupos de interés	1 caracterización
	Intervenir los espacios físicos de atención al usuario para garantizar su accesibilidad	Subdirector Administrativo y Financiero	01/02/2025	31/12/2025	% de espacios físicos intervenidos y adaptados para la accesibilidad	50% de los espacios físicos de atención al usuario intervenidos y adaptados para garantizar accesibilidad
	Implementar nuevos canales de atención	Secretario Ejecutivo	01/02/2025	31/12/2025	Nuevos canales de atención	Implementar 2 nuevos canales de atención para el 2025.
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales	Secretario Ejecutivo Profesional Universitario del Área Técnica de	01/02/2025	31/12/2025	Protocolos de servicio al ciudadano	100% de los protocolos de servicio al ciudadano establecidos, implementados y



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
		Vigilancia, Control de Tránsito y Registros				formalizados en todos los canales de atención.
	Se establecerán indicadores para medir la calidad del servicio por parte de los funcionarios y contratistas que brindan atención a los usuarios	Subdirector Administrativo y Financiero Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/02/2025	31/12/2025	% de calidad del servicio evaluada mediante indicadores de desempeño de atención al usuario.	El 90% de los funcionarios y contratistas evaluados alcanzarán una puntuación mínima de calidad del servicio del 85%.
	Se promoverán programas de capacitación y sensibilización para mejorar la cultura de servicio en los servidores públicos	Subdirector Administrativo y Financiero	01/04/2025	31/12/2025	Programas de capacitación realizados	2 programas de capacitación
	Se establecerán incentivos para reconocer la buena atención al ciudadano	Subdirector Administrativo y Financiero	01/04/2025	31/12/2025	% de empleados que reciben incentivos por buena atención al ciudadano	El 30% de los empleados que brindan atención al ciudadano recibirán incentivos anuales



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
						basados en la evaluación de calidad de servicio
	Se incorporarán mecanismos para priorizar peticiones de menores de edad y otros derechos fundamentales	Asesor Oficina Jurídica	01/02/2025	31/12/2025	% de implementación de mecanismos para priorizar peticiones de menores de edad y otros derechos fundamentales.	Implementar mecanismos de priorización para el 100% de las peticiones de menores de edad y otros derechos fundamentales
	Se implementarán políticas de protección de datos personales	Asesor Oficina Jurídica				
	Se elaborarán periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora	Asesor Oficina Control Interno	01/01/2025	31/12/2025	Número de informes de PQRSD elaborados y analizados para identificar oportunidades de mejora.	Elaborar y analizar al menos 2 informes de PQRSD al año para identificar y proponer mejoras en los procesos de atención al ciudadano.
	Se realizarán	Profesional	01/02/2025	31/12/2025	% de campañas	Realizar al menos



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
	campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Universitario del Área Técnica de Vigilancia, Control de Tránsito y Registros			informativas realizadas sobre la responsabilidad de los servidores públicos.	2 campañas informativas anuales sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
	Se elaborará la carta de trato digno	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/02/2025	31/03/2025	% de avance en la elaboración y difusión de la carta de trato digno.	Elaborar y difundir la carta de trato digno en el 100% de los espacios de atención al ciudadano
	Se facilitará el acceso a veedurías ciudadanas para asegurar la transparencia en los procesos	Asesor Oficina Jurídica	01/02/2025	31/12/2025	Número de mecanismos de acceso a veedurías ciudadanas implementados.	Implementar al menos 2 mecanismos de acceso para veedurías ciudadanas
	Encuestas de satisfacción ciudadana	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/06/2025	31/12/2025	Encuestas realizadas	2 encuestas anuales
Transparencia y	Actualización del	Profesional	01/01/2025	31/03/2025	% de	100% del portal de



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
Acceso a la Información	portal de transparencia	Universitario con funciones en sistemas Técnico Administrativo con funciones en planeación			cumplimiento en actualización	transparencia actualizado
	Elaborar un inventario de activos de información y un esquema de publicación de información, incluyendo un índice de información clasificada y reservada	Técnico Administrativo con funciones administrativas	01/02/2025	31/12/2025	% de avance en la elaboración del inventario de activos de información y esquema de publicación	Elaborar el 100% del inventario de activos de información y el esquema de publicación, incluyendo un índice de información clasificada y reservada
Iniciativas Adicionales	Promover el Código de Ética	Técnico Administrativo con funciones en planeación	01/02/2025	30/04/2025	% de servidores públicos que han recibido el Código de Ética.	100% de los servidores públicos recibirán y firmarán el Código de Ética
	Habilitar canales de	Profesional	01/02/2025	30/06/2025	% de plataformas	Habilitar al menos



Componente	Actividad	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicador	Meta
	denuncia de hechos de corrupción	Universitario con funciones en sistemas			de denuncia habilitadas.	2 plataformas seguras y confidenciales para denuncias de corrupción
	Conformar Unidades de Reacción Inmediata a la Corrupción	Asesor Oficina Control Interno	01/02/2025	30/06/2025	Número de Unidades de Reacción Inmediata conformadas.	Conformar al menos 2 Unidades de Reacción Inmediata para atender casos de corrupción
	Ofrecer programas de capacitación en ética y transparencia	Subdirector Administrativo y Financiero	01/02/2025	31/12/2025	% de funcionarios capacitados en ética y transparencia.	Capacitar al 80% del personal en ética, integridad y transparencia



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (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 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.

Documento elaborado y aprobado por:

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Integrantes:

Gerardo Fabian Grijalba Jaramillo

Director General

Juan Camilo Gil Dussan

Subdirector Administrativo y Financiero

Cristian Alberto Orozco Castillo

Asesor Jurídico

Anyely Agudelo mora

P.U. Área Tesorería



Andrés Mauricio Diaz Salazar

P.U. Área Sistemas

Julio Cesar Varón

Técnico Administrativo Planeación

Humberto Turriago López

Asesor Control Interno (E) – Invitado

Juan Carlos Suarez izquierdo

Contratista Profesional Control Interno - Invitado