



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
NIT. 890.001.536-1

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
**2024**

En el IDTQ estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción.

**¿Cómo podemos impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción?**

Identificando los posibles riesgos de corrupción, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos. Generando espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés. Recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRSD. Cumpliendo los valores consignados en el Código de Ética de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural. Definiendo el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial. Trabajando en el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente y tiempos de respuesta.

**INTRODUCCIÓN**

Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República (en adelante Secretaría de Transparencia) en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante Función Pública) y el Departamento Nacional de Planeación (en adelante DNP), consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.



## **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**

**NIT. 890.001.536-1**

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El Instituto Departamental de Tránsito del Quindío IDTQ 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 los municipios de: Circasia, Montenegro, Filandia, Salento, Pijao, Córdoba, Buenavista y Génova.

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 (ocho) 8 municipios de nuestra jurisdicción, así como la prestación del servicio de Registro Nacional de Automotores y de Conductores.

Nuestra calidad del servicio, está basada en una planta de personal compuesta por un cuerpo de agentes de tránsito especializados y personal administrativo con una alta capacitación y comprometido en la mejora continua de los procesos, encaminados a la optimización en la prestación del servicio, con una cultura de respeto a las normas de carácter administrativo y de tránsito, y 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 principios y valores corporativos orientados hacia una cultura organizacional sostenible.

Basados en el seguimiento a 31 de diciembre de 2023 al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se procedió identificar oportunidades de mejora en las acciones críticas, y 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.



## **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**

**NIT. 890.001.536-1**

### **OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer los mecanismos de control orientados a una gestión con transparencia y participación ciudadana bajo parámetros de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Elaborar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción del IDTQ de la vigencia 2024.
- Establecer una estrategia de racionalización de trámites.
- Identificar mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Establecer una metodología para la Rendición de Cuentas.
- Formular Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

### **PRINCIPIOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL IDTQ - 2024**

- Se implementarán los principios generales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.
- 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.
- Se promulgará permanentemente a nuestros funcionarios el fortalecimiento de una cultura basada en principios éticos.
- 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 garantizará la participación de la ciudadanía y grupos de interés en todos los procesos que los afecten.
- Atender de manera efectiva las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y usuarios del IDTQ.



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
NIT. 890.001.536-1

**COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**COMPONENTE A). GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El Instituto Departamental de Tránsito del Quindío adopta los procesos necesarios para una efectiva gestión de mitigación de los riesgos de corrupción de la entidad de la siguiente manera.



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
**NIT. 890.001.536-1**



<b>A. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>			
<b>No.</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>META</b>
1.	Documentar guía con la política para la administración del riesgo.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Guía
2.	Implementación y mantenimiento con entidad bancaria para su operación en caja dentro de la entidad con el fin de darle mayor seguridad y respaldo a los ingresos institucionales	Dirección General	Caja en la entidad
<b>B. CONSTRUCCIÓN DE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>			
<b>No.</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>META</b>
1.	Identificar los Riesgos de Corrupción.		
2.	Elaborar matriz de Mapa de Riesgos de Corrupción con los demás servidores públicos que hacen parte de estos procesos, la cual tendrá	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Mapa de Riesgos de Corrupción



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

	como requisito una actualización anual.		
C. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.			
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Publicar en la página web de la entidad el mapa de riesgos de corrupción.	Subdirector Administrativo y Financiero. P.U. Sistemas	Publicación.
2.	Divulgación del plan anticorrupción entre el personal del IDTQ.	Subdirector administrativo	Divulgación interna.
D. MONITOREO Y REVISIÓN.			
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de los procesos y su correspondiente ajuste de ser necesario.	Líderes de procesos	Informe de seguimiento
E. SEGUIMIENTO			
No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Monitoreo al cumplimiento de los controles establecidos en el mapa de riesgos de corrupción	Asesor Control Interno	Informe de monitoreo

### Anexo 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### COMPONENTE B). RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

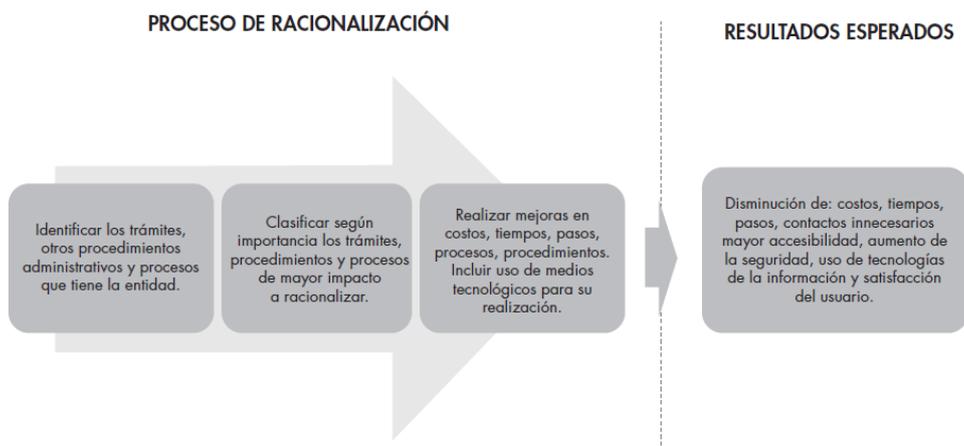
- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.



No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Soporte y mantenimiento de los sistemas de información que implementa la entidad, con el objetivo de agilizar y ser más efectivos en el servicio al usuario y en la administración de la Información financiera.	Subdirección Administrativa y financiera Sistemas	100% de los software con soporte técnico en el año.
2.	Elaborar las hojas de vida de los trámites estandarizados para los organismos de tránsito conforme a requerimientos del DAFP.	Subdirección Administrativa y financiera Sistemas	100% de hojas de vida de trámites estandarizados por el DAFP.
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.	Subdirección Administrativa y financiera Sistemas	100% de trámites y procedimientos administrativos registrados en el SUIT
4.	Formulación plan de acción nivelación en la estrategia gobierno en digital del MIPG para el IDTQ.	Subdirección Administrativa y financiera Sistemas	Plan de acción N° de acciones ejecutadas / N° de acciones programadas.



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

### COMPONENTE C). RENDICIÓN DE CUENTAS.

Proceso mediante el cual la Entidad informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los Organismos de Control.

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Alimentación del link de rendición de cuentas en la página web de la Entidad, conforme a la Ley 1474 de 2011, para mantener informada a la ciudadanía de los programas, proyectos, planes, información financiera e informes que competan a la Entidad.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	N° de informes publicados/Total de informes
2.	Publicación de trámites, servicios, planes y programas de la Entidad en la sala de atención al ciudadano.	Subdirección Administrativa y financiera Sistemas	Presentación en horarios de atención
3.	Rendición de la cuenta con fundamento en la normatividad de la Contraloría General del	Director General.	100% Rendición de la cuenta presentada

### COMPONENTE D). MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha política.

### A. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Realizar evaluación periódica de las necesidades del cliente y seguimiento a los PQRS con el fin de obtener información de importancia para la toma de decisiones.	Subdirector Administrativo y Financiero.	4 mediciones en el año
2.	Crear enlace la página web, para que haya una comunicación directa entre el ciudadano y la entidad	Subdirector Administrativo y Financiero y Oficina de Sistemas	Enlace habilitado.

### B. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Subdirector Administrativo y Financiero	Canales de atención fortalecidos
2.	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Representante Alta Dirección.	Protocolo atención al ciudadano, elaborado y difundido

### C. TALENTO HUMANO

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Programar capacitaciones en servicio al cliente para el personal que interactúa con el usuario.	Subdirector Administrativo y Financiero.	2 capacitaciones al personal que interactúa con el usuario.
2.	Socializar con los funcionarios del instituto el plan de bienestar laboral, capacitaciones y pre pensionados vigencia 2024.	Subdirector Administrativo y Financiero.	100% Total de funcionarios.



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

D. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL			
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Responder acorde a la Ley 1755 de 2015 las peticiones, quejas y reclamos que se presente ante el Instituto	Subdirector Administrativo y Financiero	100% de los PQR diligenciados.
2.	Presentar informes trimestrales a la Dirección General, relacionados con las PQRS recibidas en la Entidad. Elaborar las PQRD recibidas en el periodo con el correspondiente plan de mejora.	Subdirector Administrativo y Financiero.	4 informes presentados en el año.
3.	Dejar visualizado en la página web de la Entidad, los diferentes trámites relacionados con la venta de servicios ofrecidos por el Instituto.	Subdirector Administrativo y Financiero, y Oficina de Sistemas.	Actualización de página web con el 100% de los trámites cargados.
4.	Disponer acciones para el cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, en la cual se gestiona los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones. Apoyado en los sistemas de información con lo que cuente la entidad	Director General  Subdirector administrativo y técnico de apoyo logístico y gestión documental.  Sistemas	Cumplimiento de la ley 594 del 200 y el acuerdo 060 del 2001

E. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO			
N°	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad de manera trimestral	Subdirector Administrativo y Financiero	4 informes
2.	Propender la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.	Subdirector Administrativo y Financiero.	80% clientes satisfechos



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

		Área Técnica	
3.	Definir y difundir el portafolio de servicios del Instituto a través de diferentes medios de comunicación.	Director General	Portafolio de servicios elaborado y promovido

### COMPONENTE E). MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los 43 Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Este componente implica la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos. Esta información debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección “**Transparencia y acceso a la información pública**”.

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

#### A. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

Nº	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Divulgar en la página web de la entidad el informe de gestión, las auditorías internas realizadas, las adquisiciones y compras, la adjudicación y ejecución de contratos, concursos y licitaciones, y el registro de activos.	Subdirector Administrativo y Financiero y P.U Sistemas	Página web actualizada
2.	Publicar en la página web de la Entidad, todos los trámites,	Subdirector Administrativo y	100% de los trámites en la



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

	servicios, planes y programas de la Entidad.	Financiero y P.U Sistemas.	Página web actualizada.
3.	Alimentar en la página web de la entidad información relacionada con la estructura orgánica, funciones, deberes, ubicación de la sede, directorio, y presupuesto.	Subdirector Administrativo y Financiero y P.U Sistemas.	Página web actualizada.
4.	Implementar en la página web de la entidad enlace para consultar lo pertinente con la contratación pública en curso.	P.U Sistemas	Link de enlace

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

### B. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Responder las solicitudes presentadas en la ventanilla única ya sea físico o por medio electrónico, las cuales deben ser objetivas, oportunas, motivadas y actualizadas.	Subdirector Administrativo y Financiero.	100% de las peticiones tramitadas.

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.



## INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO

NIT. 890.001.536-1

### C. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN A LA INFORMACIÓN.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.	Técnico Administrativo y Apoyo Logístico	Manual de gestión documental ajustado
2.	Elaborar lista de información obligada de publicación en la página web.	Asesor Control Interno. P.U Oficina de sistemas.	1 listado presentado
3.	Elaborar lista de información adicional y de interés del público en la página web.	Asesor Control Interno. P.U Oficina de sistemas..	1 listado presentado

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte.

### D. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Formular protocolos de divulgación de la información en formatos alternativos y comprensibles, para los distintos grupos étnicos que puedan llegar a solicitarla, así como para personas en situación de discapacidad.	Comité Gobierno en Línea	Protocolo elaborado

Mecanismo de seguimiento al acceso a información pública para los grupos de interés.

### E. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

No.	ACCIÓN	RESPONSABLE	META
1.	Presentar informe semestral de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Secretaria ejecutiva	2 informes



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRANSITO DEL QUINDÍO**  
NIT. 890.001.536-1

**COMPONENTE F). CÓDIGO DE INTEGRIDAD (Acuerdos,  
compromisos y protocolos éticos)**

<b>F. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS</b>			
<b>No.</b>	<b>ACCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>META</b>
1.	Actualizar el código de Integridad de la entidad según los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	Subdirector Administrativo y Financiero y Asesor Jurídico.	Actualización según MIPG
2.	Socializar con todos los funcionarios de la Entidad, la Ley 734/02 (Código Disciplinario Único)	Subdirector Administrativo y Financiero y Asesor Jurídico.	Código Disciplinario socializado al 100% de los funcionarios

**Documento elaborado y aprobado por:**

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO**  
Acta del mes enero de 2024

**Integrantes:**

Uriel Enoc Ortiz Díaz    Director General  
Gloria Elcy Rodas Jaramillo    Subdirector Administrativo y Financiero  
Juan David Ospina Salcedo    Asesor Jurídico  
Nubia del Pilar González Giraldo    P.U. Área Tesorería  
John Freddy Villalba Valencia    P.U. Área Sistemas  
Kelly Johanna Villegas González    Técnico Administrativo  
Gustavo Ramírez Ríos    Asesor Control Interno – Invitado