



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD ATLÁNTICO

YOMAIRA SOLANO ARRIETA
DIRECTORA

EDICIÓN

2020



INTRODUCCIÓN

El instituto municipal de tránsito y transporte de Soledad, comprometido con los valores que rigen los principios éticos de la administración pública, los cuales apuntan a fortalecer la planeación institucional, y en cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de 2012, la cual busca afianzar una cultura dirigida a una función pública transparente, clara y eficiente, mediante la cual se amplíen los espacios para la participación ciudadana y la vigilancia a la gestión pública.

Esta herramienta busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido con el desarrollo económico y social del instituto, donde los recursos públicos y los procesos misionales se orienten a solucionar la atención de la comunidad y los usuarios.

El contenido y desarrollo del plan anticorrupción y de atención al ciudadano del instituto municipal de tránsito y transporte de Soledad, deberá diseñarse aplicando el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, asimismo se debe implementar unas políticas de comunicación que involucren al usuario interno y externo, unas políticas anti trámite, de administración de riesgos, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Dentro de las acciones estratégicas del instituto municipal de tránsito y transportes de Soledad, se prevé la implementación de herramientas y estrategias que permitan identificar y mitigar riesgos, que faciliten la prevención y mitigación de actos de corrupción dentro de la administración pública, a fin de garantizar una gestión transparente, abrir canales de comunicación que garanticen la publicidad de las actuaciones más relevantes, y la interacción del ciudadano con los funcionarios y la dirección del instituto.



Por lo anterior y en cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “políticas institucionales y pedagógicas de la ley 1474 de 2011 “estatuto anticorrupción, el instituto municipal de tránsito y transportes de Soledad, diseñó estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el 2018.

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política Nacional de Colombia.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión Pública”.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado”
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública”.
- Ley 734 de 2002 “Código único disciplinario”.
- Ley 850 de 2003 “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Ley 1150 de 2007 “Por la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos”.
- Decreto 019 de 2012, suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública.
- Decreto 4326 de 2011, “Por la cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012” Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano”.



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

ALCANCE.

Las medidas, acciones, estrategias y políticas contenidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano adoptado en el IMTRASOL, deberán ser aplicadas por todos los servidores públicos de la entidad y contratistas, con el objeto de desarrollar actividades y funciones enmarcadas en los principios de responsabilidad, honestidad, transparencia, oportunidad y buen servicio, orientadas a la satisfacción de los usuarios y ciudadanía del municipio de Soledad.

OBJETIVO GENERAL

Implementar mecanismos efectivos contra la corrupción, en cumplimiento a la constitución y la ley, desarrollando la actuación administrativa del Instituto bajo la orientación de los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad; mediante acciones para identificar evaluar y mitigar en forma eficaz los riesgos de corrupción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar el plan anticorrupción, atendiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 del 2011.
- Incorporar medidas tendientes a la prevención de los posibles riesgos de corrupción que se presenten en las diferentes dependencias.
- Diseñar estrategias orientadas a erradicar actos de corrupción al interior de la entidad.
- Velar por la aplicabilidad y cumplimiento de la constitución y normas en la gestión que se realiza en cada dependencia del instituto.
- Establecer responsabilidades individuales relacionadas con las responsabilidades de los servidores públicos, en cuanto a la mitigación de los riesgos que puedan generarse en las diferentes dependencias.



- ✦ • Abrir espacios a la comunidad para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

ELEMENTOS DEL PLAN.

- Mapa de riesgos de corrupción.
- Medidas para la prevención y mitigación de riesgos.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Estrategias anti trámites.

Valores corporativos adoptados en el IMTTRASOL.

Servicio: Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.

Responsabilidad: Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el estado. Con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.

Lealtad: Gratitud y amor con la entidad, los compañeros, la familia y la sociedad.

Honestidad: Actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que piensa, se expresa y se hace.

Respeto: Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conducta para preservarlo y dignificarlo.

Productividad: Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados mediante la optimización del tiempo y los recursos.

Solidaridad: Es la adhesión a la causa que se manifiesta con las relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

Pertenencia: Asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la entidad y en sus valores aceptados, defender y proteger a la entidad.

Justicia: Disposición para actuar con equidad y probidad en beneficio de la entidad, personas, clientes, procesos y las decisiones.

Tolerancia: Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

1. Identificar las causales determinantes que dan inicio a actos de corrupción, de igual forma establecer las debilidades y amenazas de los procesos, con el fin de generar mecanismos que contribuyan al mejoramiento de las funciones administrativas desarrolladas en el Instituto.
2. Proponer, estructurar y poner en marcha los planes y demás mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia e innovación tecnológica, celeridad y transparencia con el fin de luchar integralmente contra la corrupción.
3. Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes dependencias, a fin de suministrar a los usuarios de los servicios de Tránsito y Transportes y ciudadanía en general, la información necesaria acerca de los procedimientos para la realización de trámites en línea y demás procesos a través de plataformas virtuales; lo cual proporcione al ciudadano, información confiable y oportuna.
4. Establecer y evaluar indicadores de gestión a través de los cuales se permitan medir los resultados, con el objeto de implementar las acciones de mejora en aquellas situaciones que puedan generar actos de corrupción.
5. Generar sistemas de información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa y financiera a través de la rendición de cuentas presentada a la ciudadanía.



6. Apoyar la implementación de mecanismos que propicien el efectivo control interno disciplinario y de gestión con el fin de mejorar la función administrativa pública en beneficio de los usuarios y comunidad.
7. Desarrollar mecanismos que fortalezcan la participación ciudadana mediante los cuales se debe a conocer las políticas públicas del Instituto, como fuente de información a los usuarios, comunidad y grupos de interés.
8. Promover actividades que incentiven la educación y sensibilización de los servidores públicos en cuanto a la cultura del buen manejo de los recursos públicos y transparencia, oportunidad y publicación de la función pública; orientadas al logro de los objetivos misionales del Instituto.

MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad, actualizará periódicamente el modelo estándar de Control Interno MECI, procesos y procedimientos inherentes a las actividades, metas y objetivos misionales en las distintas áreas organizacionales.

Se identificarán los riesgos asociados a los diferentes procesos así como sus causas, efectos, valoración y seguimiento de los mismos señalándose los respectivos responsables.

Lo anterior debe ir en concordancia y validado con la metodología definida por el programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción; y con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

El IMTRASOI identifica los riesgos relacionados con la contratación y establece las medidas para mitigar tales riesgos.

Divulgación en la página web del Instituto transitsoledad.gov.co del Plan Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, diseñado y estructurado por los funcionarios responsables de su monitoreo, control y seguimiento.



Se publicarán informes semestrales, en la página web del IMTTRASOL sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad en concordancia con los requerimientos legales.

Se evaluará la atención al cliente, en lo relacionado con las sugerencias, quejas o reclamos presentados por los usuarios y comunidad haciendo uso del buzón de sugerencias; de igual forma se hará seguimiento periódico a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora en la atención a los usuarios y ciudadanía.

Se gestionarán los equipos y herramientas tecnológicas, que faciliten la automatización, sistematización y ágil flujo de la información, que a su vez optimice los procesos y procedimientos internos.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se establecieron los riesgos y planes de acción que posiblemente pueden generarse en las diferentes dependencias del Instituto los cuales están plasmados en los formatos adjuntos; además se indica el objetivo de cada dependencia, causas, efectos, valoración antes de controles y acciones propuestas para mitigar los riesgos, en este proceso se tuvo en cuenta las estrategias incorporadas en el programa presidencial de “Lucha contra la corrupción”.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

APLICACIÓN DEL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN.

En concordancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, el IMTTRASOL aplicará la misma estrategia en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará capacitaciones dirigidas a los funcionarios, sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



PROCESOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN.

Con el fin de hacer más eficiente la atención a los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información del Instituto, se fortalecerá el proceso de modernización tecnológica con la dinamización de los correos electrónicos y flujo de la información fidedigna y oportuna orientada a promover la intercomunicación entre las dependencias del instituto, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.

Por otra parte, se actualizará el manual de comunicaciones del instituto, para optimizar el flujo de información y mejora en la información dirigida a la ciudadanía a través de los diferentes medios y canales de información.

FOMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS, RELACIONADAS CON LA CONDUCTA DEL SERVIDOR PÚBLICO.

La vocación del servicio implica que los servidores públicos del IMTTRASOL, demuestren en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en cuanto a los servicios de tránsito y transporte, que apunten a brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

El IMTTRASOL desarrollará un programa de capacitación para todos sus funcionarios que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública y mejoramiento del clima organizacional.

IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CALIDAD.

El IMTTRASOL ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, los valores éticos aplicados a las competencias y actividades de sus servidores públicos, la transparencia y la efectividad de la función pública; es así como la conducta de los funcionarios del instituto y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser intachable y juega un papel



determinante en el ejercicio de las funciones; aspectos que redundan en el servicio prestado a los usuarios y ciudadanos el cual debe ser eficiente, confiable y oportuno.

SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS:

Con la implementación del modelo estándar de control interno MECI, el IMTRASOL pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

CARACTERÍSTICAS DE LOS TRÁMITES ESTABLECIDOS POR LA ENTIDAD.

- a. Sencillos.
- b. Eliminarse toda complejidad innecesaria.
- c. Requisitos exigibles a particulares deberán ser racionales y proporcionales.
- d. Estandarizar los trámites con requisitos similares para trámites similares.

CELERIDAD EN LAS ACTUALIZACIONES ADMINISTRATIVAS

Los procedimientos administrativos de la entidad están orientados a utilizar:

- a) Formularios gratuitos.
- b) Suprimir los trámites innecesarios.
- c) Incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- d) Ejercer acciones administrativas en el menor tiempo posible.

ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

La rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos frente a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones, como también la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos; la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que se ajuste a sus requerimientos.

Los componentes de la rendición de cuentas del IMTTRASOL son: la información, la socialización, el diálogo y los incentivos o sanciones; las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno nacional, los cuales son: CHIP, SIA, RUNT, SIIF, SECOP entre otros.

Además, se implementan los siguientes mecanismos que fortalecen y amplían la rendición de cuentas a la ciudadanía.

PUBLICACIÓN: Se publica en la página web, los estados financieros del instituto, mediante los cuales se da a conocer a la ciudadanía la situación financiera y económica y social de la entidad.

Se implementa en el instituto, el modelo de control interno MECI y se desarrollan actividades para el mejoramiento y puesta en marcha de sus elementos y componentes con base en las normas de control interno, los cuales son sujetos de control y evaluación y dados a conocer a la ciudadanía mediante informes pormenorizados publicados en la página web del institucional.

Diálogo: Se participa en la organización y desarrollo de las audiencias públicas, de acuerdo a las instrucciones y cronogramas legalmente establecidos; con el fin de dar respuesta a las inquietudes de la ciudadanía.



MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios prestados por el Instituto, teniendo en cuenta la política de servicio al ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano; por lo cual los planes institucionales incluyen procesos y actividades sujetas a control y seguimiento.

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano: “Portafolio de servicios teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y a través de la oficina de atención al ciudadano se orienta a los usuarios y da orientación y respuestas a las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía.

Implementar y optimizar: para definir responsabilidades, tiempo de respuestas y contenidos que brinden calidad y eficiencia a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que puedan presentar nuestros ciudadanos, el instituto establece dentro de sus planes de acción los siguientes mecanismos relacionados con la atención al ciudadano:

PROCESOS

- a. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanía.
- b. Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
- c. Seguimiento y medición de los procesos.
- d. Implementar acciones de mejoramiento.
- e. Elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias de mejoramiento y avance.
- f. Actualizar estadísticas de usuarios atendidos y situaciones por resolver, definiendo las políticas de solución que sean necesarias.
- g. Adecuación de espacios físicos: La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada.



- h. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos, a través de capacitaciones en temas relacionados con la atención al cliente.

INFORMACIÓN

- a. Ejercer acciones para que la información sea confiable, oportuna.
- b. Suministrar a los usuarios y ciudadanos, canales de acceso a la información debidamente actualizada a través de la página web institucional.
- c. Proporcionar canales de atención mediante correo electrónico, canal web, canal telefónico y diferentes sistemas de información que son de gran utilidad para que los usuarios y ciudadanos se informen sobre los requisitos de los diferentes trámites y servicios que presta en el instituto, como también el acceso directo a los sistemas de información como SECOP, SIMIT, etc.
- d. Dar a conocer a los ciudadanos la contratación pública celebrada en el instituto y actos administrativos derivados de la actividad precontractual y contractual por medios electrónicos, para el trámite, notificación y publicación de tales actos.
- e. Mantener actualizados los medios y aplicaciones electrónicas, así como los mecanismos e instrumentos por medio de los cuales la entidad cumplirá con las obligaciones de publicidad del proceso contractual el cual será de acuerdo a las leyes y normas concordantes.

CONTROLES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Establecer controles y sistemas de verificación de riesgos de corrupción en las diferentes dependencias del instituto, especialmente aquellas que tienen un manejo directo con los usuarios.
- Verificar y evaluar la satisfacción la satisfacción del ciudadano a través del buzón de sugerencias.
- Evaluar las acciones de mejoramiento en aquellas situaciones que pueden generar riesgos de corrupción las cuales afecten a los usuarios y ciudadanos; asimismo, establecer las medidas para mitigar tales riesgos.



ALCALDÍA DE
SOLEDAD



TRÁNSITO DE SOLEDAD

Dado en Soledad, a los trece (13) días del mes de enero de dos mil veinte (2020)

Yomaira Solano Arrieta
YOMAIRA SOLANO ARRIETA

DIRECTORA