



**RESOLUCIÓN No. 007 - D.T**  
(21 de enero de 2021)

Por medio de la cual se adopta y reglamenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad Atlántico.

**El suscrito Director del Instituto Municipal de Tránsito y Transporte de Soledad-IMTTRASOL**

En uso de sus atribuciones legales y en especial de las conferidas mediante el Decreto Municipal 0142 del 09 de junio de 2003, Decreto 1537 de 2001, Decreto 1082 de 2015 y

**CONSIDERANDO.**

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que el gobierno nacional ha hecho énfasis en la lucha de la corrupción, y busca que todas las instituciones públicas trabajen en pro de la transparencia basándose en los parámetros establecidos en las diferentes leyes que hacen alusión a este tema, en especial a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción"; cuyo objetivo es introducir disposiciones a las nuevas prácticas en materia de corrupción, subsanar e integrar aspectos en los cuales se requiere una acción contundente del estado y de la sociedad.

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignado por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y "Por medio de la cual se adopta el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano para el



Instituto Municipal de Transito y Transportes de Soledad (Atlántico)" señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el Decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignado por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano busca crear confianza entre la comunidad y el Instituto; asegurando el control social y las garantías de los derechos mediante procesos transparentes que garanticen la igualdad de oportunidad.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE.

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

**Parágrafo Primero:** El Plan aprobado estará integrado por los siguientes componentes: Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, Segundo Componente: Estrategia Anti trámites, Tercer Componente: Rendición de Cuentas, Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, será anualizado y será obligación de los jefes de las diferentes áreas organizacionales, su elaboración y/o actualización; "Por medio de la cual de adopta el Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano para el Instituto Municipal de Transito y Transportes de Soledad (Atlántico)", asimismo, el jefe de la oficina de Control Interno deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre su evaluación, avances, grado de cumplimiento y estrategias aplicada conforme a la Ley.

**ARTÍCULO TERCERO:** APLICACIÓN: Será responsabilidad de todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión del Instituto Municipal de Transito y Transportes de Soledad, aplicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, ejecutando las estrategias descritas como una herramienta para prestar a la comunidad y usuarios, un servicio eficiente, confiable, transparente y oportuno.



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**



**TRÁNSITO DE SOLEDAD**

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

Dada en Soledad, al veintiuno (21) días del mes de enero de dos mil veintiuno (2021).



**JOSE TORREGROSALOTERO**  
**DIRECTOR**



PROYECTO:  
JOSE NAGGLES PÉREZ  
JEFE DE PLANEACION.

REVISÓ:  
JESUS MONTENEGRO   
Jefe de Juridica



TRÁNSITO DE SOLEDAD

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE SOLEDAD ATLÁNTICO

JOSE ANTONIO TORREGROSA OTERO  
DIRECTOR

EDICIÓN  
2021



## 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 2021

## 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".

### **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 que permitan erradicar de manera eficaz los focos de corrupción que se identifiquen en el desarrollo de las actividades y aplicar medidas de prevención sobre la ocurrencia de los mismos.

### **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.
- Concientizar a los funcionarios públicos sobre la responsabilidad de brindar atención oportuna y eficiente a los usuarios del instituto y ciudadanía.
- 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 IMTRASOL.

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.

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 de 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 IMTRASOL 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](http://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 IMTRASOL 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.





ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**



**TRÁNSITO DE SOLEDAD**

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 creará 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



ALCALDÍA DE  
**SOLEDAD**



**TRÁNSITO DE SOLEDAD**

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 IMTTRASOL 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.

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 Integrado de Planeación y Gestión 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.

**JOSE ANTONIO TORREGROSA OTERO**  
**DIRECTOR**

  
PROYECCIÓN JOSÉ NÁJALES P.  
Jefe de Planeación.

REVISÓ: JESUS MONTENEGRO.  
Jefe de Jurídica.