

# **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE TRÁNSITO DEL CESAR – IDTRACESAR**



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023**

---

**CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM** Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

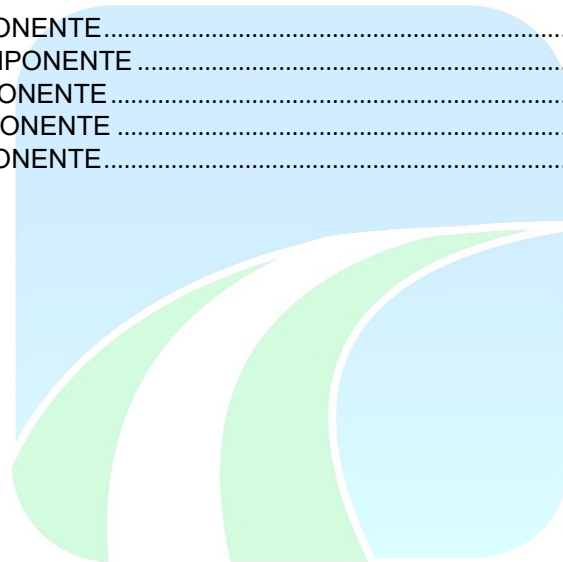
<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>3</b>
1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>5</b>
4.1. PRIMER COMPONENTE .....	5
4.2. SEGUNDO COMPONENTE .....	8
4.3. TERCER COMPONENTE .....	9
4.4. CUARTO COMPONENTE .....	11
4.5. QUINTO COMPONENTE .....	12



### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Sede Administrativa** IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, que incluye componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, para dar cumplimiento a esta Ley actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene los componentes relacionados con el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de rendición de cuentas y de servicio al ciudadano, el componente relacionado con la racionalización de trámites para mejorar la gestión institucional, plasma además directrices y mecanismos básicos en pro de alcanzar y mantener una administración transparente.

Para su formulación el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, tomó como punto de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP-, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación. Con la expedición de la Ley 1474 de 2014, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

### 1. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través de estrategias y actividades concretas que permitan el desarrollo de procesos transparentes en el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR. Es vital detectar los riesgos potenciales, medirlos y dictar medidas para eliminarlos o por lo menos mitigar su impacto dentro de la organización.

#### 1.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Garantizar la atención al ciudadano, fortaleciendo la cultura de la denuncia y estableciendo mecanismos jurídicos para el análisis y la solución de estos hechos presuntamente irregulares.
2. Establecer y adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia de la entidad.
3. Tomar medidas para contrarrestar los riesgos que se identifiquen en la entidad.

---

#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

4. Identificar los riesgos de corrupción a través de la formulación y visibilizar el Mapa de riesgos de corrupción del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.
5. Generar responsabilidad real sobre las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la entidad, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
6. Propender por el derecho del ciudadano a ejercer control y vigilancia, a recibir información oportuna y veraz de las actuaciones de la institución y a opinar y sugerir en el mejoramiento de los servicios que presta el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

## 2. ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y funcionarios y contratistas del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, el cual define que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” con los seis (6) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

**PRIMER COMPONENTE:** Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción.

**SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de Trámites.

**TERCER COMPONENTE:** Rendición de cuentas.

**CUARTO COMPONENTE:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.

**QUINTO COMPONENTE:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

## 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las medidas de control y mitigación de los riesgos de corrupción, las actividades de seguimiento, la estrategia de racionalización de trámites, los mecanismos de rendición de cuentas y la potencialización de los espacios de atención y participación de los ciudadanos establecidos en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, unidades funcionales y colaboradores del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR.

### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

## **4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

### **4.1. PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente: “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, debe elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

#### **▪ POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La Administración del Riesgo dentro del Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de

#### **CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la honestidad en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

▪ **ACTIVIDADES:**

1. Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso.
2. Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.
3. Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso.
4. Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional.
5. Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.

▪ **CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011, referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de Riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para su elaboración se utilizó la metodología sugerida en la cartilla ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO así:

**CONTEXTO:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la entidad que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
<p style="text-align: center;"><b>NORMATIVOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio de la normatividad.</li> <li>- Cambio de aplicativos de organismos de control y plazos de presentación de informes.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PERSONAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apatía del personal hacia las actividades de autocontrol.</li> <li>- Desmotivación y falta de compromiso del personal de la institución.</li> <li>- Falta de capacitación y actualización del personal.</li> <li>- Actitud inadecuada de algunos funcionarios para la atención de los usuarios en el servicio, rotación de</li> </ul>

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

	personal.
<p style="text-align: center;"><b>ECONÓMICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinación específica de recursos.</li> <li>- Dificultad en el recaudo de recursos por parte de las entidades.</li> <li>- Cambio de la normatividad contable y presupuestal.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>PROCESOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de socialización de planes, programas, procesos y procedimientos.</li> <li>- Inadecuada asesoría jurídica.</li> <li>- Respuesta inoportuna de derechos de petición.</li> <li>- Inadecuado manejo de la información de Contratación.</li> <li>- Elaboración incompleta o inadecuada de minutas.</li> <li>- Contratación - inicio de contratos sin cumplimiento pleno de requisitos de documentación por parte del contratista.</li> <li>- Falencias en la actividad de supervisión e interventoría.</li> <li>- Procesos sin documentar, sin seguimiento ni acciones de mejora evidenciables.</li> </ul>

### CONSTRUCCIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Se identifican los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Se clasificaron los procesos de acuerdo al Mapa de Procesos de la entidad, procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

### VALORACIÓN DEL RIESGO:

Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

**ANÁLISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Se determina la probabilidad de materialización del riesgo y las consecuencias de su impacto.

**EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Se comparan los resultados del análisis de los riesgos con los controles establecidos para determinar la zona de riesgo final.

**CONSULTA Y DIVULGACIÓN:** Se aplicó la metodología para la identificación, análisis y calificación de los riesgos con los líderes de proceso. Se publicará en la página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo anterior en el link: <http://www.transitocesar.gov.co/>

#### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institudetransito@cesar.gov.co](mailto:institudetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

**MONITOREO Y REVISIÓN:** Una vez diseñado y validado el plan anticorrupción, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que los riesgos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad.

Se deben adelantar revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

El monitoreo está a cargo de los líderes de procesos en conjunto con sus equipos de trabajo. Deberán revisar periódicamente el documento y si es el caso ajustarlo y publicar los cambios.

**SEGUIMIENTO:** Teniendo en cuenta que, aunque resultan nuevos riesgos y algunos permanecen, éstos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad, el seguimiento es esencial para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que puedan estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas y verificar la efectividad del plan de tratamiento de los riesgos, el sistema de administración y las estrategias implementadas para asegurar que están siendo efectivas.

El responsable de Control Interno, en coordinación con los directos responsables de las áreas, realizará el seguimiento, con base en el cronograma de las Auditorías Internas de Control Interno; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora comunicará a las respectivas áreas y a la Dirección, los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

## **4.2. SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Con este componente se busca establecer medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, proporcionando medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página web e instrumentos tecnológicos de la entidad, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios complementarios de la entidad. Se esperan resultados como:

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la entidad para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de todo tipo de documentos, cuando aplique.
3. La ventanilla única de atención al usuario remitirá toda la correspondencia por webmail (correos institucionales), evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
4. Se adoptará como medio interno y externo de comunicación oficial los correos institucionales, evitado la radicación de oficios físicos.

### **CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar



5. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación y actualización del Manual General de Archivo y tablas de retención documental.
6. Actualizar la información de trámites en el SUIT.
7. Realizar el seguimiento y monitorización por parte del responsable de control interno a la operatividad el SUIT.
8. Generar un enlace en la página WEB Institucional hacia los trámites aprobados en SUIT.

#### 4.3. TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de la Ley 489 de 1998 y la Ley 1712 de 2014, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y rendición de cuentas.

La rendición de cuentas es el instrumento mediante el cual la comunidad tiene el derecho de conocer de manera oportuna, confiable, pertinente y coherente, la destinación de los recursos públicos, razón por la cual el Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, convoca a la comunidad para explicarle qué hace, cómo, dónde, con quién y los resultados alcanzados.

Tiene como objetivo afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación en un proceso de evaluación de la gestión de la Entidad, ante la ciudadanía, otras entidades del Estado y los entes de control, e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

##### **Principios de la rendición de cuentas:**

El Instituto Departamental de Tránsito del Cesar – IDTRACESAR, declara que la gestión de lo público es transparente y las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, éstas se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana. Los principios de la rendición son:

- ❖ **Transparencia:** Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre el director, equipo directivo y los servidores públicos con los usuarios que se atienden.
- ❖ **Responsabilidad:** Cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.
- ❖ **Imparcialidad:** Se actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público.
- ❖ **Moralidad:** Se manifiesta que se actúa bajo la responsabilidad como servidores públicos, se cumple con las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de la sociedad.

---

##### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

- ❖ **Publicidad:** Se reconoce el derecho de la comunidad y de los servidores al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información, damos a conocer los resultados de la gestión y permitimos la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.
- ❖ **Participación:** Se reconoce el principio constitucional basado en el derecho para hacerse parte, mediante la participación de todos en las decisiones que los afecten y en vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

### **Metas definidas para la vigencia:**

Convocar dentro del proceso de rendición de cuentas a la Ciudadanía y demás Entidades incluidos los Entes de Control.

- ❖ Preparar la logística del evento público para rendición de cuentas.
- ❖ Realizar rendición de cuentas a los funcionarios y a la comunidad en general.
- ❖ Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual.
- ❖ Realizar la publicación de información previa a la audiencia de rendición de cuentas.
- ❖ Evaluar la rendición de cuentas.
- ❖ Comunicar los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación y garantizar la permanencia de la información actualizada en la página web.
- ❖ Reportar a los entes de control los resultados de la rendición de cuentas

### **Medios de rendición de cuentas:**

**Audiencia pública anual:** Evento de rendición de cuentas de la gestión con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión.

**Medios virtuales:** Página web institucional - se publicará la siguiente información:

- ❖ Plan de Acción de la Vigencia.
- ❖ Plan Anual de adquisiciones.
- ❖ Presupuesto de la vigencia.
- ❖ Informe de gestión de la vigencia anterior.
- ❖ Información de interés general.

### **Medios de comunicación directos:**

Reunión con líderes de procesos (seis veces en el año o más).

Reunión de Junta Directiva (no menos de 4 veces al año).

---

#### **CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

#### **4.4. CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerán y mejorarán los siguientes instrumentos:

1. Página web con actualización frecuente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Usuario para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán ante los miembros del Comité designado para tal fin.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas ante los miembros del Comité designado para tal fin.
6. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el (SIAU) y evaluadas Comité designado para tal fin.
7. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas cuando a esto hubiese lugar.
8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

Con el propósito de fortalecer la participación social y brindar servicio permanente y de calidad a nuestros usuarios, el Instituto dispone de las oficinas de Atención al usuario "SIAU" ubicadas en la sede administrativa, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual, y ha dispuesto para sus usuarios un directorio telefónico, así:

**LÍNEA EXCLUSIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO: (055)5840313**

<b>CORREOS INSTITUCIONALES</b>	
<b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA</b>	<b>Correos</b>
Correo electrónico:	<a href="mailto:institutodetransito@cesar.gov.co">institutodetransito@cesar.gov.co</a>

**CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

**Sede Administrativa** IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

Correo electrónico Comparendos:	comparendos@transitocesar.gov.co
Otras solicitudes o información:	institudetransito@cesar.gov.co
Twitter:	<a href="https://twitter.com/Tránsito del Cesar">https://twitter.com&gt;Tránsito del Cesar</a>
Instagram:	<a href="https://www.instagram.com/transitocesar">https://www.instagram.com&gt;transitocesar</a>

#### 4.5. QUINTO COMPONENTE

##### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. El Instituto de Tránsito departamental del Cesar IDTRACESAR, además, de dar cumplimiento a la ley de transparencia, publica toda la información en la página web y en la intranet; además utiliza otros medios, como son:

- **Canales de comunicación internos:** Dentro de los canales de comunicación se tienen carteleras, inducción, re inducción, boletines, comités, reuniones de área, reuniones de personal, memorandos, correo interno, chat interno. Los responsables son los líderes de los procesos.
- **Canales de comunicación externos:** Programas radiales, boletines, carteleras, web, informes de gestión, presentaciones públicas de gestión de la entidad, encuesta de imagen institucional, teléfono, SIAU, encuesta de demanda inducida.

#### 5. SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN

La entidad a través del responsable del Control Interno, realizará durante la vigencia 2023, el seguimiento y evaluación, con base en el cronograma y los indicadores diseñados para tal fin; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora, comunicará a la Dirección los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción, son las siguientes:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. 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.

##### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institudetransito@cesar.gov.co](mailto:institudetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los treinta (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2023.
- La evaluación y medición de las actividades se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2-2015, de la Presidencia de la República.

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se medirá en términos de porcentaje de la siguiente forma:

De 0 a 59% zona baja (**color rojo**).

De 60 a 79% zona media (**color amarillo**).

De 80 a 100% zona alta (**color verde**).

El indicador será: N° Actividades cumplidas / N° Actividades programadas

#### **ANEXOS:**

Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción,

Anexo 2: Racionalización de Trámites,

Anexo 3: Rendición de Cuentas,

Anexo 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano,

Anexo 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### **ANEXO 1: Gestión del riesgo anticorrupción:**

<b>Componente 1: Gestión del riesgo anticorrupción- Mapa de riesgos de corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Programada</b>
Política de administración del riesgo	Elaboración de la política de administración del riesgo de corrupción	Documento de la política de administración del riesgo de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	29 de marzo
	Socialización de la política de administración del riesgo de corrupción	Socialización y evaluación realizada	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	09 de abril
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	28 de mayo

#### **CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institudetransito@cesar.gov.co](mailto:institudetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

Consulta y divulgación	Socialización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	30 de mayo
Monitoreo o revisión	Evaluación del cumplimiento del mapa de riesgos institucional	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección	28 de junio 30 de diciembre
Seguimiento	Plan de auditorías	Auditorías realizadas	Control Interno	Trimestralmente

## ANEXO 2: Racionalización de trámites

Componente 2: Racionalización de trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estrategia anti trámites	Realizar un diagnóstico de los trámites de la entidad con el fin de adelantar acciones de racionalización de trámites.	Diagnóstico	Alta dirección SIAU Sistemas	31 de mayo
	Establecer el Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y racionalización de trámites, para la realización de análisis y toma de decisiones pertinentes, respecto de los trámites que resulten viables de eliminar, agilizar u optimizar.	Plan de Acción GEL	Alta dirección Sistemas	21 de junio
	Socialización y divulgación	Plan de Acción GEL	Alta dirección SIAU	28 de junio

### CANALES DE ATENCION AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

### ANEXO 3: Rendición de cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Informe de gestión	Jornada de rendición de cuenta a la comunidad	Actas de rendición de cuentas	Control Interno	31 de mayo
Diálogo de doble vía con ciudadanía y sus organizaciones	Respuesta a inquietudes de la rendición de cuentas	Oficios enviados	Alta dirección	08 de junio
	Publicación del informe de rendición de cuentas en la página web	Acta de rendición de cuentas	Alta dirección	Mayo a diciembre
Motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación de funcionarios	Funcionarios capacitados	Alta dirección Control Interno	Mayo a diciembre
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Memorias de la rendición de cuentas	Acta de rendición de cuentas	Alta dirección	Diciembre

### ANEXO 4: Servicio al ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa, Direccionamiento estratégico	Realizar una jornada de trabajo con los concejos consultivos para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Acta de reunión	SIAU Dirección, Control Interno	Abril
	Realizar una reunión con los líderes de procesos para identificar oportunidades de mejora	Acta de reunión	Líderes de procesos, Dirección, Control Interno	Se realizaron las mejoras establecidas

#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar

	Evaluación de la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento	Acta de rendición de cuentas	Alta dirección	Mayo
<b>Fortalecimiento de los canales de información</b>	Revisión y ajustes del sitio web según estrategias del gobierno en línea	Plan de mejoramiento	Sistemas	Junio
<b>Talento humano</b>	Capacitación y sensibilización el talento humano	Funcionarios capacitados	SIAU	Trimestralmente
<b>Normativo y procedimental</b>	Elaboración de informes de PQRS	Informes presentados	SIAU interno Control	Trimestralmente
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Ejecutar dos encuestas al año con los servidores de la institución para determinar estrategias para mejorar la atención	Encuestas	SIAU	Julio y diciembre

### ANEXO 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos y transparencia activa	Publicación de la información mínima de la entidad	Información actualizada	Sistemas	Abril
	Divulgación de datos abiertos	Información publicada en la página web de la entidad	Sistemas	Permanente
	Publicación de contratación pública	Publicación de contratos en el SECOP	Jurídica	Permanente
<b>Lineamiento transparencia</b>	Implementar el procedimiento de	Procedimiento	SIAU, Dirección	Julio

#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Sede Administrativa IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

Sede Operativa Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

Teléfonos: (055) 5840313

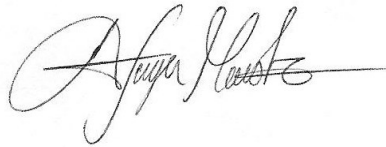
<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar



<b>pasiva</b>	recepción de solicitudes de información	de adoptado	y Jurídica	
<b>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</b>	Política de gestión de la información adoptada y publicada	Acto administrativo	Dirección Sistemas	Agosto
	Establecer el esquema de publicación de la información	Esquema elaborado	Sistemas	Agosto
	Establecer inventarios de activos de la información	Documento de inventario	Sistemas	Septiembre
	Establecer el índice de la información clasificada y reservada	Registro de información clasificada y reservada publicada en la página web	Sistemas	Septiembre
<b>Monitoreo y acceso a la información pública</b>	Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe publicado	SIAU	Julio y Diciembre



**CARLOS ALBERTO VEGA MAESTRE**  
Director

**CANALES DE ATENCION AL USUARIO**

**Sede Administrativa** IDTRACESAR-SEM Calle 17 No. 12-24 Valledupar - Cesar

**Sede Operativa** Calle 3 No. 9-51 San Diego - Cesar

**Teléfonos:** (055) 5840313

<http://www.transitocesar.gov.co>

 [institutodetransito@cesar.gov.co](mailto:institutodetransito@cesar.gov.co)

  @transitocesar