
 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1	
	ACTOS ADMINISTRATIVOS	Página 1 de 2	

RESOLUCIÓN NÚMERO 023 DE 2023

(25 de enero de 2023)

“POR MEDIO DE LA CUAL DE ADOPTA Y PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE VILLA DEL ROSARIO - DATRANS ‘PARA LA VIGENCIA 2023”

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRANSPORTE Y TRANSITO DE VILLA DEL ROSARIO DATRANS,



En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en el Decreto 099 del 12 de mayo de 2022, 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 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;

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	 SOCHA <small>ALCALDIA</small> <small>manos a la obra</small>
	GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN 1	
	ACTOS ADMINISTRATIVOS	Página 2 de 2	

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 Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, asegurando el control social y las garantías de los derechos mediante procesos transparentes que garanticen la igualdad de oportunidad.

Que, en virtud de lo anterior, el director del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2023. el cual hace parte integral de la presente resolución. Anexo veintitrés (23) folios.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Villa del Rosario a los, veinticinco (25) días del mes de enero de 2023.


JORGEN ADRIAN ARDILA
Director
DATRANS



NIT:900.004.811-1

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD
MACROPROCESO: SOPORTE

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y
PLANEACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO

CODIGO: FPC01-01

Página 1 de 18





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DATRANS 2023

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	6
1.1 OBJETIVO GENERAL	6
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	6
2. VALORES CORPORATIVOS	7
3. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	8
4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	9
4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
4.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	9
4.1.2 MATRIZ DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	10
4.2 RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITE	10
4.2.1 Procesos Internos de Comunicación.	10
4.2.2 Fomento de buenas prácticas, relacionadas con la conducta del servidor público.	11
4.2.3 Características de los trámites establecidos por la entidad.	11
4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	11

4.3.1	Objetivos de la Rendición de Cuentas	12
4.3.2	Componentes de la Rendición de Cuentas	12
4.4	MECANISMOS PARA LA MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
4.4.1	Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	14
4.4.2	Actividades realizadas para mejora de servicio al ciudadano	14
4.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	16
4.5.1	Transparencia Activa	17
4.5.2	Transparencia Pasiva	17
4.5.3	Instrumentos de Gestión de la Información	17
4.5.4	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	18
	ANEXO 1. MATRIZ GESTION DE RIESGO	19
	ANEXO 2. MATRIZ RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	20
	ANEXO 3. MATRIZ RENDICIÓN DE CUENTAS	21
	ANEXO 4. MATRIZ ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
	ANEXO 5. MATRIZ MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 4 de 18	

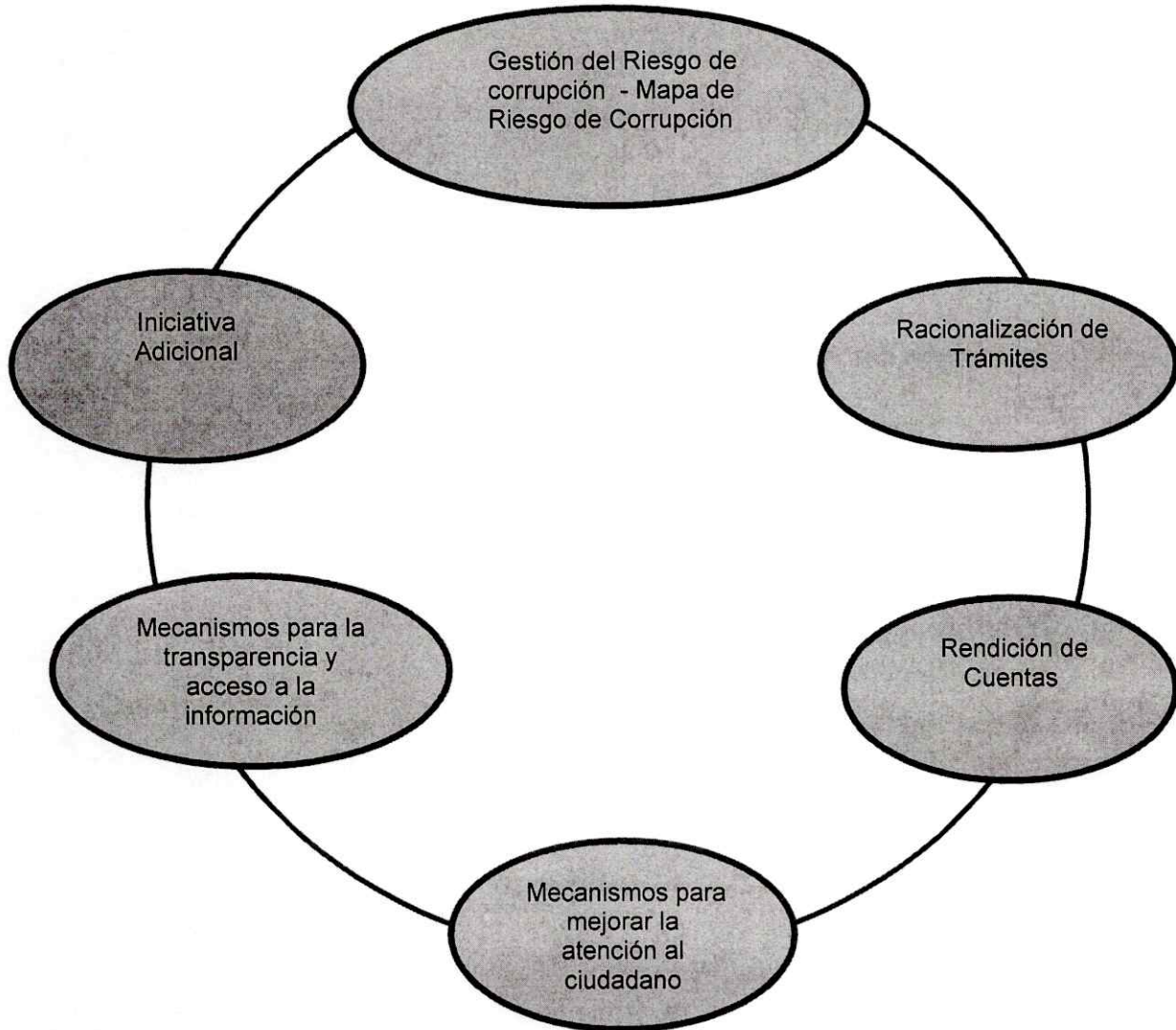
INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública” y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”, el presente documento constituye un marco de acción para la promoción del servicio público transparente, orientado al diálogo constructivo con los grupos de interés para el mejoramiento permanente del Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario, DATRANS

En julio de 2011 se expidió la Ley 1474, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. La mencionada disposición legal en su artículo 73 define que “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”.

Es así como, el plan incluye entonces cinco componentes autónomos e independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Dichos componentes son:

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO





Con base en lo anterior el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, está comprometido con la construcción de condiciones que generen bienestar para los ciudadanos, acortando instancias que permitan la fluidez y la interacción con la administración, por esto se crea el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia y definir acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cumplir con las acciones programadas y los lineamientos que se emitan teniendo en cuenta los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; 2 Racionalización de Trámites; 3 Rendición de Cuentas, 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano; 5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos a los grupos de valor.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de entregar información clara y sencilla entre los servidores públicos y los grupos de valor.
- Fortalecer la página web con el fin de publicar información de calidad, en lenguaje comprensible accesible a la ciudadanía en general. Fortalecer los canales de atención para garantizar un óptimo servicio a los grupos de valor.

 NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 7 de 18	

2. VALORES CORPORATIVOS DE DATRANS

Honestidad: La toma de decisiones es clara y consistente, produciendo confiabilidad en los clientes.

Compromiso: La empresa se enfoca hacia las necesidades y expectativas de sus clientes, ofreciendo un servicio de excelente calidad.

Justicia: Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cada cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar los recursos de la entidad.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, título o cualquier otra condición

Calidad: Es el compromiso que adquieren todos los miembros de la organización, es el soporte fundamental para el desarrollo de la misma.

Competitividad: Sus estándares de calidad ayudan a la oportuna satisfacción del cliente, como un compromiso íntegro con la excelencia y el servicio.

Ética: Los miembros de la organización dan a conocer sus relaciones internas y externas, por medio de valores y principios éticos de integridad, respeto y justicia.

Lealtad: Es una organización, con miras hacia un mejor mañana, demostrando su lealtad con los clientes y compañeros de trabajo.

Responsabilidad: Contribuyen al desarrollo de la sociedad, mediante el pago oportuno a las obligaciones legales y sus empleados.



NIT: 900.004.811-1

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD
MACROPROCESO: SOPORTE

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y
PLANEACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO



CODIGO: FPC01-01

Página 8 de 18



3. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, estamos comprometidos a consolidar la cultura de prevención de riesgos, dirigiendo todos nuestros esfuerzos institucionales a reducirlos, evitarlos, transferirlos o mitigarlos. Así gestionamos los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión modelo de transparencia e integridad, manteniendo informada a la ciudadanía sobre los procesos de avance y cumplimiento de las metas institucionales, facilitando el acceso a la información pública.

 DATRANS Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario NIT: 900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 9 de 18	

4. COMPONENTES DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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.

Con el objetivo de desarrollar una estrategia y definir acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano conforme a lo establecido en la normatividad vigente, el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

4.1.1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, está en permanente lucha y cero tolerancia contra la corrupción, generando las acciones necesarias que conlleven a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o a mitigar el impacto de la vulnerabilidad, frente a eventos que puedan obstruir en el cumplimiento de la Misión de la entidad y en el logro de sus objetivos institucionales, así mismo en el desempeño de sus funcionarios.

 DATRANS Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario NIT: 900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 10 de 18	

4.1.2 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La matriz de riesgos de corrupción, con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

Los objetivos que se espera lograr con la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- a. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.



4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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.

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario Datrans, realiza mesas de trabajo para identificar los trámites y otros procedimientos administrativo OPAs; con el fin de realizar un inventario de trámites y poder racionalizarlos a través de

4.2.1 Procesos Internos de Comunicación

Con el fin de hacer más eficiente la atención al ciudadano a la hora de hacer un trámite o solicitar información en el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, se está trabajando en el proceso de modernización

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 11 de 18	

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 DATRANS. Por otra parte, se implementará y socializará el proceso de comunicaciones de DATRANS con el fin de optimizar el flujo de información dirigida a la ciudadanía a través de los diferentes medios y canales de información.

4.2.2 Fomento de Buenas Prácticas, Relacionadas con la Conducta del Servidor Público.

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, programa capacitaciones para que los servidores de DATRANS, se concienticen y presten un servicio óptimo en atención y calidad del servicio superando las expectativas de los clientes,



Por lo anterior descrito se está implementando el Plan Institucional de formación y capacitaciones en pro de alcanzar el mejoramiento continuo y mejora del clima organizacional de DATRANS.

4.2.3 Características de los Trámites Establecidos por la Entidad.

- Agiles y sencillos
- Estandarizar los requisitos exigidos para cada trámite evitando la duplicidad.
- Eliminar requisitos innecesarios

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 12 de 18	

transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones, ha incorporado como buena práctica en su gestión el proceso permanente de Rendición de Cuentas, generando así transparencia y legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas en la gestión institucional



El DATRANS ha mejorado en la gestión, gracias al beneficio que trae consigo la rendición de cuentas, pues de esta manera la entidad comparte y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Con lo anterior se elevan los niveles de credibilidad y confianza, de la misma manera permite que los ciudadanos ejerzan su derecho de participar y hacer un control social.

4.3.1 Objetivos de la Rendición de Cuentas



- Fomentar la retroalimentación y la interacción entre el DATRANS y los ciudadanos.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores por la gestión realizada ante los ciudadanos.
- Mejorar la transparencia de la entidad.

4.3.2 Componentes de la Rendición de Cuentas

- **INFORMACIÓN.** Priorizar contenidos de información según los públicos.

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 13 de 18	

- **Objetivo de la información:** Mejorar los tributos de información que se entrega a los ciudadanos.
- **Metodología de la información:** Producir información con atributos de calidad en lenguaje sencillo. Divulgar y distribuir la información.
- **DIÁLOGO:** De doble vía retroalimentación entre entidades y ciudadanía para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- **Objetivos del Diálogo:** Escuchar los puntos de vista de los ciudadanos responder las preguntas, brindar explicaciones sobre decisiones, justificación de las acciones, presentar diagnósticos e interpretaciones.
- **Metodología del dialogo:** Motivar la participación ciudadana - organizaciones sociales. Convocar y preparar el diálogo en la Rendición de Cuentas.
- **INCENTIVOS:** Generar INCENTIVOS para rendir cuentas y pedir cuentas
- **Objetivo de Incentivos.** Sensibilizar y capacitar a los funcionarios de la entidad.
- **Metodología del Incentivo:** Acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos. Medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 14 de 18	

4.4 MECANISMOS PARA LE MEJORA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.



4.4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

Actualmente el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, utiliza mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas a través de la Oficina de Atención al Ciudadano, en donde se orienta al usuario dándoles respuesta a las inquietudes que manifiestan.

4.4.2 Actividades Realizadas para Mejora de Servicio al Ciudadano.



El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, ha establecido las siguientes actividades para optimizar la atención al ciudadano:

- Diseñar el reglamento interno para la gestión de Quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones, para identificar las falencias, corregirlas a tiempo mejorando la prestación del servicio.
- Prestar un primer nivel de atención al cliente con criterios de calidad y oportunidad.

 DATRANS <small>Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario</small> NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 15 de 18	

- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos
- Programar capacitación para todo el personal de DATRANS, en el tema de atención al cliente.
- Actualmente se cuenta con un digiturno con el fin de atender ordenada y oportunamente a los usuarios.
- El DATRANS, cuenta con personal para atención al cliente en los diferentes servicios que requieran y se direccionan desde la entrada a la entidad.
- El DATRANS realiza la gestión y como resultado genera la respuesta, la cual se hace de manera inmediata en forma presencial o es enviada por correo electrónico o en medio físico a la dirección aportada por el usuario.

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del DATRANS, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso que se trate.



 DATRANS Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario NIT: 900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 16 de 18	

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad. El DATRANS, en este sentido asumió el compromiso de divulgar proactivamente la información pública, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad.

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión del DATRANS en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. De acuerdo con lo anterior, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información 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 control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

 DATRANS Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario NIT: 900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 17 de 18	

4.5.1 Transparencia Activa

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, ha avanzado teniendo en cuenta los fundamentos de Ley, publicando en la página WEB, la información exigida tomando como marco de referencia, lo establecido por las estrategias de Gobierno en Línea, por lo que se actualizo y se han incorporado elementos como:



- Publicación sobre la estructura de la entidad.
- Publicación de los trámites que se realizan con los requisitos necesarios para cada uno.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea.

4.5.2 Transparencia Pasiva

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, analiza cada una de las quejas presentadas para así tomar medidas correctivas, luego de recibirlas y atenderlas dentro de los términos establecidos en la Ley, con el fin de disminuirlas.

4.5.3 Instrumentos De Gestión De La Información

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, ha desarrollado acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y tendrá presente para esta vigencia, articulada con el Programa de

 DATRANS Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario NIT:900.004.811-1	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE CALIDAD MACROPROCESO: SOPORTE	CODIGO: FPC01-01	
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Página 18 de 18	

Gestión Documental la elaboración del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de esta y el índice de información clasificada y reservada.

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, ha desarrollado acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga, con el fin de que esta sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades. Esto se hace en un lenguaje práctico y de fácil comprensión.

De la misma manera el DATRANS estudia la posibilidad de ampliar los instrumentos de información que permitan al usuario acceder a cualquier canal de acuerdo a sus capacidades, en los que se encuentran: la Atención telefónica, portal web sistema de atención al ciudadano, correo electrónico, redes sociales y chat institucional.

4.5.4 Monitoreo del Acceso a la Información Pública

El Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte de Villa del Rosario DATRANS, a través de la unidad de atención al ciudadano de manera informal recoge el número de solicitudes hechas por los usuarios, las cuales se trasladan a la oficina competente para dar respuesta. Es en este instante donde se utilizan estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Anexos: cinco (5) folios.


JORGEN ADRIAN ARDILA DIAZ
 Director
DATRANS

Elaboró: Martha Isabel Hurtado Figueroa
 Profesional Universitario - Talento Humano
 Revisó y aprobó: Jorgen Adrian Ardila Diaz
 Director



NTF. 900.004-811-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

2023



PUBLICACIÓN: 31 DE ENERO DE 2023

ANEXO 1

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una estrategia y definir acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Cumplir con las acciones programadas y los lineamientos que se emitan teniendo en cuenta los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción; 2. Racionalización de Trámites; 3 Rendición de Cuentas, 4 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano; 5 Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos a los grupos de valor.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de entregar información clara y sencilla entre los servidores públicos y los grupos de valor.
- Fortalecer la página web con el fin de publicar información de calidad, en lenguaje comprensible accesible a la ciudadanía en general.
- Fortalecer los canales de atención para garantizar un óptimo servicio a los grupos de valor.

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Política de Administración de Riesgos	Revisar y actualizar la Política de administración de riesgos	Socialización de la Política Institucional de Riesgos a todo el personal vinculado a DATRANS	Política revisada y actualizada	Director General Datrans	01 de marzo de 2023	31 de marzo de 2023
Contrucción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar los riesgos de corrupción y de manera conjunta	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Socialización del PAAC en las jornadas de inducción realizadas en la entidad	Director General Datrans	01 de marzo de 2023	31 de marzo de 2023
Consulta y divulgación	Divulgar la metodología de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción de la entidad a través de capacitación y otros medios de socialización	Proceso de socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción DATRANS en un 100%	Divulgación del mapa de riesgos	Director General Datrans	01 de febrero de 2023	15 de febrero de 2023
Monitoreo y Revisión	Autoevaluar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran.	Publicación página Web	Mapa de riesgos	Director General Datrans	01 de mayo de 2023	30 de mayo de 2023
Seguimiento	Realizar actividades para comprobar el cumplimiento del mapa de riesgos Elaborar el informe de evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Mapa de riesgos de corrupción con su seguimiento e informe en página web	Monitoreo realizado / Monitoreo programado*100	Director General Datrans	31 de enero de 2023	31 de enero de 2023
		Informe de Medición de cumplimiento a la ejecución del mapa de riesgos de corrupción	Seguimientos realizados/ seguimientos programados * 100	Director General Datrans	30 de abril de 2023 31 de agosto de 2023 10 de enero de 2024	30 de abril de 2023 31 de agosto de 2023 10 de enero de 2024
				Director General Datrans	10 de mayo de 2022 10 de septiembre de 2022 10 de enero de 2023	10 de mayo de 2023 10 de septiembre de 2023 10 de enero de 2024

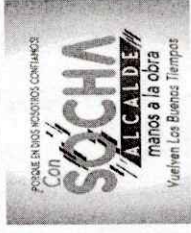


MIT. 900.004.811-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 2: Racionalización de Trámites

2023



ANEXO 2

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Identificación y priorización de trámites	Realizar mesas de trabajo para identificar los trámites u Otros Procedimientos Administrativos (OPAs)	Inventario de Trámites y Servicios Mantener actualizado a todo el personal vinculado con la elaboración de trámites y prestación de servicios acorde a la legislación vigente relacionada con el tema	Documento resumen del resultado obtenido en las mesas de trabajo Número de capacitaciones programadas / número de capacitaciones realizadas	Jefe de Especies Venales Director General Datrans	01 de marzo de 2023 01 de abril de 2023	31 de marzo de 2023 30 de abril de 2023
	Caracterizar los trámites u OPAs identificados en mesas de trabajo en caso de presentarse	Ficha de trámites u OPAs	Tramites u OPAs caracterizados	Jefe de Especies Venales	01 de febrero de 2023	31 de marzo de 2023
	Socializar a grupos de interés internos y externos los trámites y OPAs de la entidad	Resumen del resultado obtenido en las mesas de trabajo	Mecanismos de socialización utilizados / Realizados	Jefe de Especies Venales	01 de mayo de 2023	30 de julio de 2023
Interoperabilidad	Cargar los nuevos trámites en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT al igual que las OPAs	Trámites Identificados	Trámites identificados / Trámites SUIT	Jefe de Especies Venales	01 de marzo de 2023	30 de abril de 2023
	Ubicación de la Ventanilla única para trámites	Implementar la Ventanilla única virtual para trámites y servicios	Ventanilla Unica Implementada	Director General Datrans	02 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023



NIT. 900.004.811-1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 3: Rendición de Cuentas

2023



ANEXO 3

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar en la página Web los planes institucionales y estratégicos de acuerdo con el ámbito de aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y demás que sean necesario para lograr el buen funcionamiento de la entidad.	Planes realizados y publicados	Número de planes realizados / número de planes publicados	Director General Datrans	02 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Publicación de Estados Financieros trimestralmente	Número de Contratos publicados	Número de contratos realizados / número de contratos publicados	Director General Datrans	02 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Publicación de Ejecución, Adiciones o reducciones del presupuesto de la vigencia	Estados Financieros publicados	Estados Financieros publicados	Contador Público	30 de abril de 2023 30 de julio de 2023 30 de octubre de 2023	30 de abril de 2023 30 de julio de 2023 30 de octubre de 2023
	Publicación en pagina Web y Redes Sociales de los eventos realizados por el DATRANS	Publicación de la ejecución presupuestal	Ejecución presupuestal publicada	Contador Público	30 de abril de 2023 30 de julio de 2023 30 de octubre de 2023	30 de abril de 2023 30 de julio de 2023 30 de octubre de 2023
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Formular el Plan de Participación Ciudadana 2023 con rendición de cuentas	Publicación de las diferetes actividades realizadas	Número de actividades realizadas / número de actividades publicadas	Director General Datrans	02 de enero de 2023	31 de diciembre de 2023
	Apoyar la ejecución del Plan de Participación Ciudadana 2023 junto con la rendición de cuentas	Plan de participación ciudadana elaborado, aprobado y publicado	Plan de Participación ciudadana 2023 formulado	Director General Datrans	01 de febrero de 2023	15 de marzo de 2023
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2023	Plan de Participación ciudadana desarrollado y actas de seguimiento	Actividades de participación ciudadana / actividades desarrolladas	Director General Datrans	01 de marzo de 2023	31 de diciembre de 2023
Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	Realizar el informe de participación ciudadana 2023	Audiencia publicada realizada bajo el cronograma formulado	Audiencia publica de rendición de cuentas	Director General Datrans	15 de abril de 2023	15 de enero de 2024
	Hacer seguimiento periódico al Plan de Participación Ciudadana 2023	Informe de participación ciudadana 2023	Informe de participación ciudadana	Director General Datrans	2 de enero de 2024	31 de enero de 2024
		Evidencia de seguimiento periódico al Plan de Participación Ciudadana y actas de seguimiento	Seguimiento realizado durante la vigencia	Director General Datrans	15 de abril de 2023	15 de enero de 2024



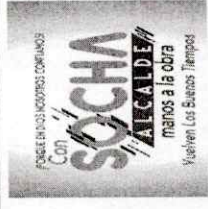
NIT. 900.004.811-1

ANEXO 4

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4: Atención al Ciudadano

2023



Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Final
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Elaborar y publicar la carta trato digno al ciudadano	Carta de trato digno publicada	Carta de trato digno publicada	Director General Datrans	1/2/2023	15/03/2023
	Elaborar el Manual de Atención al ciudadano	Manual de Atención al ciudadano	Manual de Atención al ciudadano	Director General Datrans	1/2/2023	30/04/2023
Fortalecimiento de los canales de atención	Entregar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño información relacionada con Servicios al Ciudadano	Acta y presentación de Comité con temas de Servicio al Ciudadano	Información de servicio al ciudadano presentada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Director General Datrans	1/4/2023	31/12/2023
	Desarrollar actividades de divulgación de los canales de atención a través de canales diferentes a medios electrónicos	Actividades desarrolladas	Actividades desarrolladas	Director General Datrans	1/4/2023	31/12/2023
Talento Humano	Desarrollar jornadas de capacitación y/o divulgación a sus servidores y contratistas sobre participación ciudadana, rendición de cuentas y control social.	Número de Capacitaciones realizadas al personal en donde desarrollen y fortalezcan sus competencias en materia de atención al ciudadano	Número de capacitaciones realizadas/ número de capacitaciones programadas	Director General Datrans	1/2/2023	31/12/2023
	Actualizar información relacionada con atención al ciudadano en la página web.	información de interés para el ciudadano actualizada y publicada en la página WEB de Datrans	Información de interés para el ciudadano actualizada y publicada en la página web	Director General Datrans	1/2/2023	31/12/2023
Relacionamiento con el ciudadano	Centralizar en un sistema de gestión todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que ingresan por los canales de atención presencial y digital de la entidad	Manual de Recepción de PQRSD	Manual de Recepción de PQRSD aprobado y publicado	Director General Datrans	1/2/2023	31/12/2023
	Iniciar la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro en Datrans	Plan de Trabajo y evidencia de su desarrollo	Porcentaje de cumplimiento de la implementación del Plan	Director General Datrans	1/2/2023	30/04/2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

2023



ANEXO 5

Subcomponente	Actividades	Meta / Producto	Indicador	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Final
Lineamientos Transparencia Activa	Socializar generalidades de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 en toda la entidad	Evidencias de la socialización realizada	Socialización realizada	Director General Datrans	1/2/2023	31/12/2023
	Fortalecer la generación de contenidos accesibles en las diferentes dependencias de la entidad	Soportes de actividades de fortalecimiento en el tema de accesibilidad	Porcentaje de cumplimiento del plan de fortalecimiento	Director General Datrans	1/3/2023	30/11/2023
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar permanentemente las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP II	Información actualizada cada vez que se presente una novedad de personal	Número de actualizaciones en herramienta SIGEP II	Profesional Universitario - Talento Humano	1/1/2023	31/12/2023
	Promover el uso del buzón de cliente interno para trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias	Evidencia de actividades de divulgación desarrolladas	Porcentaje de colaboradores que reconocen el buzón	Director General Datrans	1/3/2023	15/12/2023
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el esquema de publicación de Información.	Esquema de publicación actualizado en la pagina WEB de la entidad.	publicaciones realizadas en la página WEB	Director General Datrans	2/1/2023	31/12/2023
	Registrar la información de los trámites en el SUIT.	Información de trámites de la entidad actualizados en el SUIT	Número de trámites registrados en el SUIT	Jefe de Especies Venales	2/1/2023	31/12/2023
	Actualizar e implementar la guía de control de acceso a documentos	Guía actualizada	Guía actualizada	Director General Datrans	2/1/2023	31/12/2023
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar y publicar el informe de gestión de PQRSD	Informes de PQRSD	Número de informes PQRSD publicados	Director General Datrans	1/4/2023	15/01/2024
	Generar y publicar el informe consolidado anual de la gestión de servicios al ciudadano de la vigencia 2023	1 informe anual consolidado	informe publicado	Director General Datrans	2/1/2024	15/01/2024