

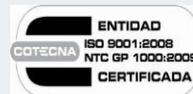


MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



NIT.899.999.055-4

MINISTERIO DE TRANSPORTE

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2015

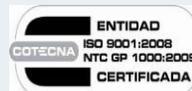


MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



NIT.899.999.055-4

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Transporte, tiene dentro de sus compromisos la estructuración de acciones que permitan a la ciudadanía acercarse al Estado y compartir con ella la definición de un sistema de transporte que propenda por el mejoramiento del nivel de vida de todos los colombianos.

Para esto y en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1474 de 2011, ha definido acciones que le lleven a desarrollar una gestión transparente y efectiva al servicio del ciudadano, así como garantizar la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

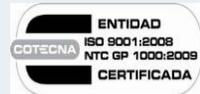


MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



NIT.899.999.055-4

1.- Mapa de riesgos anticorrupción.

El Ministerio de Transporte es consciente que las actividades que demanda la ciudadanía de su gestión son susceptibles de generar corrupción, razón por la cual ha identificado los posibles puntos donde se pueden presentar, a la vez que ha diseñado las actividades y acciones que le permitan controlar de manera eficaz esos riesgos.

El Ministerio de Transporte, también cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos que permite tener control sobre las actuaciones administrativas.

Para el efecto se ha establecido el mapa de riesgos anexo.

NIT.899.999.055-4

2.- ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

En desarrollo de la política de racionalización de trámites implementada por el Gobierno Nacional, a través de la cual se establecen las directrices fundamentales que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones y con la expedición del Decreto 019 de 2012 y 198 de 2013, el Ministerio de Transporte realizó un ejercicio de supresión, traslado a otras autoridades, automatización de diversos trámites, entre otros aspectos.

Con fundamento en lo anterior y actualizada la información de los trámites que adelanta el Ministerio de Transporte en el SUIT versión 3, en el año 2014, se tiene que esta cartera Ministerial, actualmente adelanta setenta y tres (73) trámites dependientes del Viceministerio de Transporte, y tres (3) del Viceministerio de Infraestructura.

Para el año 2015 se tiene como propósito hacer una evaluación de la totalidad de estos trámites para determinar:

1. Si existen algunos de los trámites actuales que puedan ser suprimidos;
2. Si existen algunos de los trámites actuales que se puedan o deban ser trasladados a otras autoridades;
3. Si existen algunos de los trámites actuales que se puedan simplificar en alguno de sus pasos;
4. Revisión y selección de los trámites que con la puesta en funcionamiento del registro de empresas de Transporte a través del sistema RUNT, serían automatizados o semiautomatizados;

META.

Hecha la evaluación de los diferentes trámites con los responsables de las áreas, se deben identificar cinco (5) trámites que sean objeto de racionalización.

Para obtener la racionalización antes descrita, se realizarán las siguientes actividades:

1. Consolidar las propuestas de racionalización de trámites derivadas de la evaluación adelantada con los responsables del área.
2. Realizar la implementación de las propuestas seleccionadas.
3. Socializar con los beneficiarios las propuestas implementadas.
4. Realizar seguimiento trimestral a las propuestas seleccionadas y evaluar los avances de la misma.

Cronograma de actividades.

1. Evaluación de los trámites vigentes: Febrero 2 a marzo 31 por parte de cada una de las área que conforman el viceministerio de transporte.
2. Consolidación de resultados: abril 1 al 15 de 2015.
3. Propuestas de trámites que después de la evaluación serían sujetos de simplificación, automatización y/u optimización de los procesos y procedimientos: Mayo 5 de 2015.
4. Primer informe de avance en la implementación: Junio 30 de 2015.
5. Segundo informe de avance en la implementación: Septiembre 30 de 2015.
6. Tercer informe de avance en la implementación: Enero 31 de 2016.

NIT.899.999.055-4

3.- RENDICIÓN DE CUENTAS

INTRODUCCIÓN

En el marco de la democracia participativa la rendición de cuentas a la comunidad es una práctica social y política de interlocución entre el Gobierno y la ciudadanía con la finalidad de generar transparencia, condiciones de confianza entre los ciudadanos y el gobierno y fortalecer el ejercicio del control social a la administración pública.

Por ello el Ministerio de Transporte busca a través de la definición de esta estrategia garantizar los mecanismos adecuados de interlocución y diálogo con la ciudadanía, enmarcado en un ámbito legal que comprende la Constitución Política de Colombia, Políticas de Desarrollo Administrativo, CONPES 3654, Gobierno en Línea, Sistema de Servicio al ciudadano, entre otras disposiciones.

OBJETIVO

Generar confianza en la gestión del sector transporte, brindando información eficaz, fomentando el dialogo e incentivando el ejercicio de participación ciudadana y de control social.

ESTRATEGIA

El Ministerio de Transporte define la estrategia de rendición de cuentas enmarcada dentro de los componentes de información, dialogo e incentivos, para lo cual se debe tener previamente una caracterización de los grupos de interés.

Para dicha caracterización, se debe:

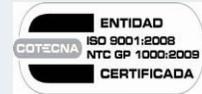
- Identificar grupos de usuarios
- Priorizar contenidos de información según grupos de usuarios
- Definir canales efectivos de comunicación e interacción

Bajo estas condiciones, a continuación se presentan las estrategias que serán desarrolladas e implementadas por el Ministerio de Transporte para la rendición de cuentas:

COMPONENTE DE INFORMACIÓN

Estrategia: Suministrar a la ciudadanía información clara, amplia y actualizada acerca de la gestión adelantada por el sector transporte, a través de:

- Boletines y Noticias
- Página Web
- Comunicaciones Internas (correo electrónico, pantallas o carteleras digitales)
- Streaming



NIT.899.999.055-4

- Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)

COMPONENTE DE DIALOGO

Estrategia: Crear espacios para la interacción y diálogo con la ciudadanía, garantizando el ejercicio del control social, a través de:

- Diálogos regionales: Socialización de temas a cargo del Ministerio, lideradas por la Ministra y su equipo de trabajo sectorial, para inspeccionar el estado de las obras que se desarrollan en la región materia de visita así como para interactuar con la ciudadanía, informando acerca de los logros y avances en la ejecución de los diferentes proyectos en materia de transporte, tránsito e infraestructura, y a la vez, recibir las inquietudes y requerimientos de los líderes regionales y la comunidad en general.
- Diálogos Públicos regionales
- Blog
- Redes sociales (Twitter, Facebook)
- Audiencia Pública Sectorial de rendición de cuentas
- Mesas de Trabajo
- Buzón de Quejas y Reclamos

COMPONENTE DE INCENTIVOS

Estrategia: Convocar, capacitar y promover al interior de las entidades del sector transporte, el sentido de pertenencia con el proceso de rendición de cuentas, a través de:

- Encuestas
- Capacitación Interna
- Publicación plan de mejoramiento y retroalimentación

PLAN DE TRABAJO

De acuerdo a cada actividad se definirá un plan de trabajo, cronograma y responsable de su implementación.



4.- MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con base en la política de gobierno establecida para Gobierno en Línea y Servicio al Ciudadano, el principal objetivo del proyecto es fortalecer la atención que se brinda a los ciudadanos a través de diferentes medios tanto tecnológicos como presenciales. Establecer procedimientos que posicionen a los medios electrónicos y redes sociales como canales informativos oficiales que generen información eficiente, oportuna y eficaz, de igual forma, posicionar al Ministerio de Transporte como entidad líder en atención al ciudadano a través de medios digitales.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" y en observancia de lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 "Todos por un País ", con el propósito de construir una Colombia en paz, equitativa y educada, para lo cual se plantean cinco estrategias transversales: 1. Infraestructura y competitividad estratégicas, 2. Movilidad social, 3. Transformación del campo y crecimiento verde, 4. Consolidación del Estado Social de Derecho y 5. Buen Gobierno.

El Ministerio de Transporte requiere profundizar en actividades que conduzcan a materializar dichos principios, dentro de un marco de fortalecimiento institucional que se refleje en el desarrollo de iniciativas que conforman el modelo de gestión y servicios establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto Presidencial señalado y el actual Plan de Desarrollo. Como complemento a lo anterior, mediante el Documento Conpes 3649, el Gobierno adoptó la política Nacional de Servicio al Ciudadano del Gobierno de Colombia, en el que se establece las principales bases de un nuevo modelo de gestión al respecto.

Es necesario que los servidores públicos que laboren en la atención ciudadana cuenten con las competencias y herramientas necesarias para lograr un desempeño excelente reflejado a su vez una percepción favorable de los ciudadanos y resultados tangibles al Ministerio. Igualmente como complemento se requiere un equipo para asesorar técnicamente y apoyar el fortalecimiento de la capacidad institucional a través de las políticas de Gobierno abierto, lo que permitirá lograr la cohesión social como uno de los caminos planteados para gobernar de manera transparente, eficiente y eficaz.

El Ministerio a través del Grupo de Atención al Ciudadano ofrece información de trámites, servicios, gestión y diferentes actividades de la Entidad y del Sector, con lo cual facilita la interacción con los ciudadanos y mejora la atención prestada como Entidad de servicio a través de diferentes mecanismos como atención presencial, telefónica, por CallCenter y redes sociales, para lograr estos propósitos es necesario desarrollar protocolos de servicio y divulgarlos a los funcionarios y ciudadanos.

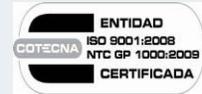
Para el año 2015, se pretende apoyar desde planta central a las Direcciones Territoriales lo cual permitirá incrementar la oportunidad, eficiencia y servicio a la ciudadanía mediante estrategias de comunicación efectiva, capacitación en servicio al ciudadano. Este tipo de actuaciones son muy bien recibidas por la ciudadanía una vez se presta el servicio, y para medir esta satisfacción



MINTRANSPORTE



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



NIT.899.999.055-4

se requiere una metodología que permita establecer la percepción y satisfacción del ciudadano, en la presente vigencia se efectuará esta medición.

De otra parte, es importante mantener una comunicación con la ciudadanía de manera amigable y veraz lo cual se logra mediante diferentes estrategias de divulgación de las diferentes acciones que desarrolla el Ministerio, labor que es desarrollada desde el Grupo de Prensa, el Grupo de Atención al Ciudadano y la página Web institucional.

Por último, la atención a los requerimientos por parte del Ministerio de manera que se pueda evidenciar la trazabilidad de las quejas, reclamos y solicitudes, es una forma de evidenciar la transparencia de las acciones de los funcionarios, por ello se pondrá en funcionamiento el aplicativo de las PQR en la WEB a través del sistema Orfeo.