# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

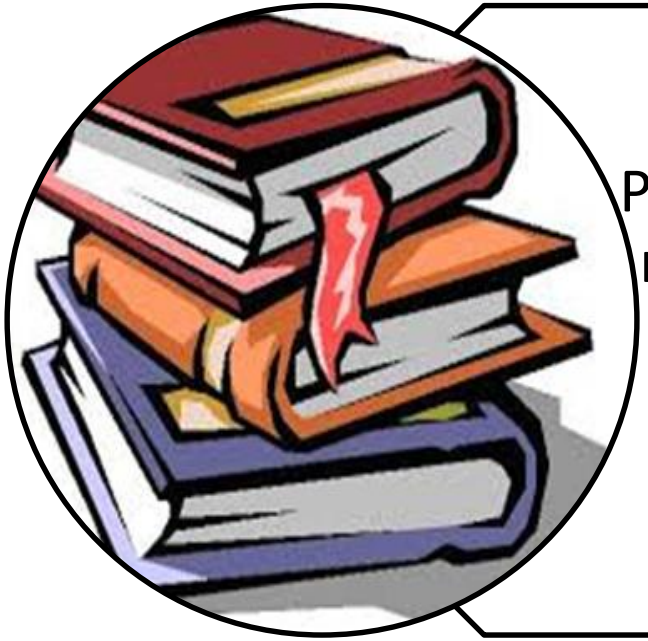
## LEY 1474 DE 2011

**DECRETO 2641 DE 2012 " Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011". Metodología: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

# *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*

# ***COMPONENTE 1:***

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo



## RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Posibilidad de que por **acción u omisión**, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular

# RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS**

En la estructuración de los pliegos de condiciones se podrían establecer reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes

**ESTABLECER PRECIOS DE ÍTEMS NO PREVISTOS SUPERIORES AL PRECIO DEL MERCADO DE LA ZONA**

Por la dinámica de las obras que realiza el INVIAS, se requiere la conformación de nuevos ítems y modificación de los existentes, que pueden resultar de beneficio para el contratista

**OBRAS RECIBIDAS SIN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y ESPECIFICACIONES**

Actuación mancomunada entre los participantes del proceso de ejecución de obras, para recibir obras sin el cumplimiento de normas y especificaciones, en perjuicio de la administración

**MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN EN BENEFICIO PARTICULAR O DE TERCEROS**

La información que se encuentra a cargo de las Dependencias es susceptible de manipulación indebida (falsificación, destrucción, supresión, ocultamiento o incorporación indebida de documentos)

**DESVIACIÓN DE LA LABOR DE NEGOCIACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD, INSTITUCIONES Y PODERES POLITICOS PARA BENEFICIOS PARTICULARES DE TIPO AMBIENTAL, SOCIAL Y PREDIAL**

Teniendo en cuenta que el proceso de participación conlleva una serie de dinámicas como son reuniones y acciones en diversas zonas del país, con diferentes comunidades y actores, se pueden presentar intereses personales por parte de representantes no legitimados, desviación de la información, mala comunicación entre los actores, ocultar información o disociar el proyecto en los temas ambiental, social y predial

# Riesgo: CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

| Debilidades | Amenazas |
|---|---|
| • Ajuste de los pliegos de condiciones orientando la contratación a un grupo determinado (en lo relacionado con experiencia especifica, requisitos financieros y requisitos jurídicos)<br>• Deficiencias en la calidad e integridad de la información que apoya las decisiones en el momento de elaborar los pliegos de condiciones (conocimientos del mercado, precios de referencia)<br>• Deficiencias en la información y/o carencia de un sistema de información que incluya un registro completo de los proponentes (multas, sanciones, etc)<br>• No oportuna solicitud de inicio de procesos sancionatorios<br>• Demoras injustificadas en el proceso sancionatorio y/o en el reporte a Cámara de Comercio de las multas y sanciones impuestas<br>• Deficiente planeación de los procesos contractuales<br>• Directivo, funcionario o contratista de prestación de servicios que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio .<br>• Desactualización en el conocimiento de la normatividad y regulación técnica por parte de los gestores de proyectos y/o de contratos. | • Utilización de la relación entre funcionarios y proponentes para la concertación de la adjudicación de contratos en un reducido número de empresas.<br>• Personas que directamente o por interpuesta persona prometen, ofrecen o conceden a directivos a funcionarios o a contratistas de prestación de servicios dádivas o cualquier beneficio, para que le favorezca a él o a un tercero.<br>• Personas que en un proceso de licitación pública, subasta pública, selección abreviada o concurso se concertare con otro con el fin de alterar ilícitamente el procedimiento contractual.<br>• Particular que ejerza indebidamente influencias sobre un servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.<br>• Cambios normativos frecuentes.<br>• Alianzas entre proponentes de tal manera que se presenten tanto a la licitación pública de obra como al concurso de méritos para la interventoría correspondiente, con el fin de que si salen favorecidos puedan hacer acuerdos durante la ejecución del proyecto, sin que la Entidad se percate de esta situación.<br>• Suministro de información incompleta o errada por parte del proponente |

# Riesgo: CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

## Controles preventivos

- Separación de funciones. El funcionario y/o contratista de prestación de servicios que elabora y/o suscribe los estudios previos, anexos técnicos y el pliego de condiciones es independiente al grupo evaluador de las propuestas. **(D, A y E)**
- Revisión preliminar de los estudios previos, anexos técnicos y pliegos de condiciones por parte de las unidades ejecutoras antes de la remisión a la Dirección de Contratación. **(D, A y E)**
- Ajustes a los estudios previos y anexos técnicos según observaciones de la Dirección de Contratación. **(D, A y E)**
- Publicación de prepliegos , audiencias públicas, disposición de informes de evaluación y propuestas **(D, A y E)**
- Adopción de un pliego de condiciones matriz o modelo para cada tipo de contratación (obra - Interventoría - estudios) para toda la Entidad, salvo requerimientos específicos de proyectos especiales . **(D, A y E)**
- Publicación de los pliegos de condiciones en la página web del portal de contratación SECOP y los respectivos análisis y emisión de respuestas a las observaciones presentadas por los proponentes en la misma página web. **(D, A y E)**
- Establecer formula económica múltiple **(D, A y E)**
- Plantillas que incluyen los requisitos de ley para la elaboración de los estudios que suplen las falencias de conocimientos de los gestores de proyectos y/o de contratos. **(D, A y E)**

## Controles Correctivos

# Riesgo: CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Continuar con la Inducción y/o actualización al personal encargado de estructurar los estudios previos, anexos técnicos y/o pliegos de condiciones | Junio de 2015 | Subdirección Administrativa, por solicitud de la Dirección de Contratación | Porcentaje de personal actualizado = (personal actualizado/personal potencial a actualizar) |
| Dar continuidad a las estrategias de capacitación y difusión de los deberes y derechos de los servidores públicos | Junio de 2015 y Diciembre de 2015 | Subdirección Administrativa, Dirección Operativa | Porcentaje de personal capacitado = (personal capacitado/personal potencial a capacitar) |
| Continuar con la divulgación y fomentar el uso de mecanismos de presentación de DENUNCIAS relacionadas con temas de corrupción con el propósito de analizarlas y diseñar la estrategia de prevención disciplinaria. | Permanente | Secretaría General -Grupo de Atención al Ciudadano, Grupo Comunicaciones | Mecanismos divulgados<br><br>Estrategia de prevención disciplinaria. diseñada |

# Riesgo: CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Socializar el Manual de Contratación de acuerdo a las disposiciones legales. | Junio de 2015 (avances parciales por trimestre) | Subdirección Administrativa, por solicitud de la Dirección de Contratación | Manual de Contratación socializado e implementado |
| Implementar mecanismos de transparencia en la contratación estatal que puedan servir como referente nacional para ser adoptados por otras entidades públicas acordes con los lineamientos establecidos por Colombia Compra Eficiente | Diciembre de 2015 (Avances parciales a partir del segundo trimestre) | Dirección de Contratación | Mecanismos de transparencia implementados |

# Riesgo: ESTABLECER PRECIOS DE ÍTEMS NO PREVISTOS SUPERIORES AL PRECIO DE MERCADO DE LA ZONA

## Debilidades

- Designar gestores de proyecto y/o contrato, que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función
- Falta de unidad de criterio para establecer los precios no previstos
- Directivo, funcionario o contratista de prestación de servicios que por sí, o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio (art 16, Ley 1474/11)

## Amenazas

- Personas que directamente o por interpuesta persona prometen, ofrecen o conceden a directivos o funcionarios una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero (art 16, Ley 1474/11)
- Particular que ejerza indebidamente influencias sobre un servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer (art 28, Ley 1474/11)
- Particulares que presentan cotizaciones infladas para insumos, maquinaria, equipos y mano de obra.
- Deficiencias en la revisión de precios no previstos por parte del interventor

**Riesgo: ESTABLECER PRECIOS DE ÍTEMS NO PREVISTOS SUPERIORES AL PRECIO DE MERCADO DE LA ZONA**

## Controles preventivos

- Estudio y aprobación de los precios no previstos en el Comité de Adiciones y prórrogas, con el aval del interventor y previos vistos buenos de los gestores de contrato y/o proyecto **(D, A y No E)**
- Actualización de la Base de Datos de precios no previstos con la información reportada por los administradores viales **(D, A y No E)**

## Controles Correctivos

# Riesgo: ESTABLECER PRECIOS DE ÍTEMS NO PREVISTOS SUPERIORES AL PRECIO DE MERCADO DE LA ZONA

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Implementar el procedimiento para la consulta, actualización y validación permanente de la base de datos del aplicativo de APU | Junio de 2015 | 1) Dirección Técnica | Procedimiento de consulta y actualización implementado |
| Establecer procedimiento para actualizar en el aplicativo los precios unitarios de los *ítems particulares (criterios)* | Permanente | 1) Dirección Técnica | Procedimiento de actualización precios para ítems particulares |
| Identificar y analizar en los grandes proyectos cuales fueron los ítems particulares en común para estandarizar dicha actividad bajo los lineamientos del INVIAS | Diciembre de 2015 | 1) Dirección Técnica | Ítems particulares identificados |
| Actualizar en el Manual de Interventoría la metodología de consulta de los APU | Septiembre de 2015 | Dirección Operativa | Metodología de consulta de los APU actualizada en el manual |

# Riesgo: OBRAS RECIBIDAS SIN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y ESPECIFICACIONES

| Debilidades | Amenazas |
|---|---|
| • Deficiencias en la supervisión a la interventoría<br>• Confabulación entre el gestor y el interventor para aceptar obras deficientes o no ejecutadas<br>• Asignación de la supervisión de múltiples contratos a un grupo limitado de gestores de contrato y proyecto<br>• Deficiencias en el proceso de selección del interventor y/o contratista<br>• Designar gestores de proyecto y/o contrato, que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función | • Falta de ética de los contratistas e interventores cuando no cumplen las normas y especificaciones de las obras contratadas (bienes y servicios)<br>• Confabulación entre el contratista y el interventor para aceptar obras deficientes o no ejecutadas<br>• Alianzas entre proponentes, de tal manera que se presenten tanto a la licitación pública de obra como al concurso de méritos para la interventoría correspondiente, con el fin de que si salen favorecidos puedan hacer acuerdos durante la ejecución del proyecto, sin que la Entidad se percate de esta situación.<br>• Deficiencias en el seguimiento de la ejecución de las obras por parte del interventor<br>• Subcontratación de la ejecución del los contratos sin autorización expresa del Invias (a un 3° sin las cualidades requeridas) |

**Riesgo: OBRAS RECIBIDAS SIN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y ESPECIFICACIONES**

## Controles preventivos

- Aplicación de la normatividad técnica vigente (especificaciones y Manual de Interventoría, entre otros) **(D, A y E)**
- Revisión de los informes de interventoría y actas de costos **(D, A y E)**
- Realización de los comités de obra y comités de seguimiento a las interventorías. **(D, A y E)**
- Cumplimiento de las obligaciones designadas al gestor **(D, A y E)**

## Controles Correctivos

# Riesgo: OBRAS RECIBIDAS SIN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y ESPECIFICACIONES

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Continuar con los esquemas de participación ciudadana y veedurías | Permanente | 1) Unidades Ejecutoras 2) Subdirección de Medio Ambiente y Gestión Social | Esquemas de participación ciudadana y veedurías implementados |
| Fortalecer el mecanismos de supervisión a la interventoría a través del seguimiento presupuestal y de ejecución de obra | Permanente | 1) Unidades Ejecutoras | Seguimiento presupuestal y de ejecución de obra |
| Levantar inventario de obras recibidas y en garantía | Junio de 2015 | Unidades Ejecutoras | Inventario realizado |
| Programar y realizar visitas periódicas de obras en garantía | Noviembre de 2015 | Direcciones Territoriales en coordinación con la Dirección Operativa | Visitas periódicas programadas y realizadas |

## Riesgo: MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN EN BENEFICIO PARTICULAR O DE TERCEROS

### Debilidades

- Inadecuada manipulación y conservación de documentos en medio físico y magnético, disponibles en las Dependencias,
- Deficiencias en la aplicación de las políticas y procedimientos relacionados con la gestión documental
- Directivo, funcionario o contratista de prestación de servicios que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio para que falsifique, destruya, suprima, oculte o incorpore indebidamente documentos

### Amenazas

- Personas que directamente o por interpuesta persona prometen, ofrecen o conceden a directivos, funcionarios o contratistas de prestación de servicios , una dádiva o cualquier beneficio para que le favorezca a él o a un tercero para que falsifique, destruya, suprima, oculte o incorpore indebidamente documentos
- Particular que ejerza indebidamente influencia sobre un servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer

**Riesgo: MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN EN BENEFICIO PARTICULAR O DE TERCEROS**

## Controles preventivos

- Fortalecimiento de los Archivos de Gestión **(D, A y No E)**
- Aplicación de la Ley General de Archivos y de las herramientas archivísticas **(D, A y No E)**
- Digitalización de los documentos contractuales **(D, A y No E)**
- Alimentación de SECOP **(D, A y E)**

## Controles Correctivos

# Riesgo: MANEJO INADECUADO DE LA INFORMACIÓN EN BENEFICIO PARTICULAR O DE TERCEROS

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Implementar el programa de gestión documental - PGD y los nuevos instrumentos archivísticos para la gestión documental (aplicación Decreto 2609 de 2012 y Acuerdo 04 de 2013) | Diciembre de 2015 (avances trimestrales) | 1)Subdirección Administrativa | Programa de gestión documental implementado |
| Continuar con la implementación y fortalecimiento del Archivo de Gestión Centralizados | Diciembre de 2015 (avances trimestrales) | 1)Subdirección Administrativa | Archivo de Gestión centralizado |
| Capacitar a los servidores públicos en lineamientos de gestión documental | Diciembre de 2015 (avances trimestrales) | 1)Subdirección Administrativa | Porcentaje de personal actualizado = (personal actualizado/ 100 funcionarios y contratistas) |
| Digitalizar los documentos contractuales en aplicativo dispuesto por el Entidad | Permanente | Unidades Ejecutoras | Documentos digitalizados |
| Digitalización mensual de las carpetas de los contratos de proyectos significativos (contratos de obra e interventoría) | permanente | Subdirección Administrativa por solicitud de la Dirección Operativa | Carpetas digitalizadas |

**Riesgo: DESVIACIÓN DE LA LABOR DE NEGOCIACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD, INSTITUCIONES Y PODERES POLITICOS PARA BENEFICIOS PARTICULARES DE TIPO AMBIENTAL, SOCIAL Y PREDIAL**

| Debilidades | Amenazas |
| --- | --- |
| • Deficiencias en la planificación (identificación y estudio de las comunidades afectadas – inclusión de las consultas previas)<br>• Deficiente suministro de información (errada)<br>• Dificultada para identificar los líderes ciertos | • Debilidades en las comunidades (necesidades insatisfechas, dificultades de comunicación y otros)<br>• Falta de conocimiento de los procesos en todas sus etapas<br>• Deficiente información (errada)<br>• Deficiencias en la representación de la comunidad (organización y lideres) |

**Riesgo: DESVIACIÓN DE LA LABOR DE NEGOCIACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD, INSTITUCIONES Y PODERES POLITICOS PARA BENEFICIOS PARTICULARES DE TIPO AMBIENTAL, SOCIAL Y PREDIAL**

## Controles preventivos

- Promoción de las veedurías ciudadanas (D, A y No E)
- Búsqueda de escenarios de participación, cuando aplique (D, A y E)
- Mesas interinstitucionales, cuando aplique (D, A y E)
- Socializaciones (D, A y E)

## Controles Correctivos

# Riesgo: DESVIACIÓN DE LA LABOR DE NEGOCIACIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD, INSTITUCIONES Y PODERES POLITICOS PARA BENEFICIOS PARTICULARES DE TIPO AMBIENTAL, SOCIAL Y PREDIAL

| ACCIONES | FECHA LIMITE | RESPONSABLE | INDICADOR |
|---|---|---|---|
| Incrementar la rigurosidad de los puntos de control (medidas preventivas) en los proyectos que requieren licencia ambiental | Diciembre de 2015 | Subdirección de Medio Ambiente y Gestión Social | •# de Vedarías ciudadanas constituidas<br>•# de escenarios de participación<br>•# Mesas interinstitucionales realizadas |
| Capacitar a los funcionarios de las Direcciones Territoriales en temas ambientales, sociales y prediales | Trimestral (2 capacitaciones) | Subdirección de Medio Ambiente y Gestión Social | # Capacitaciones realizadas |
| Socializar los proyectos antes de iniciar el desarrollo de las obras y durante la ejecución de los contratos | Trimestral | Subdirección de Medio Ambiente y Gestión Social | # Socializaciones realizadas) |

# ***COMPONENTE 2:***

## Estrategia Antitrámites

La Entidad consiente de la importancia de continuar con la implementación de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional procederá con la Automatización parcial y simplificación de trámites y/o servicios

# *COMPONENTE 2:*

## Estrategia Antitrámites

| TRÁMITE PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD | ACCIÓN | PRODUCTO | PERIODICIDAD/ FECHA DE CUMPLIMIENTO | DEPENDENCIAS RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Permisos especiales | Crear y diseñar el formulario y el workflow del mismo, que permita la clasificación del tipo: Carga Indivisible Extradimensionada, Carga Indivisible Extrapesada, o Extradimensionada y Extrapesada, así como la clasificación de las categorías de los mismos: Permiso nuevo, prórroga de permiso, inclusión a un permiso de nuevas rutas y/o vehículos | Formulario diseñado | Marzo de 2015 | Subdirección de Estudios e Innovación<br>Oficina Asesora de Planeación – Grupo Sistemas de Información. |
| Permisos especiales | Desarrollar las mejoras funcionales y técnicas en el aplicativo INVITRAMITES | Aplicativo mejorado | Junio de 2015 | Oficina Asesora de Planeación – Grupo Sistemas de Información. |
| Permisos especiales | Realizar el pago electrónico del permiso a través del Pago Seguro Electrónico PSE, utilizando el aplicativo INVITRAMITES | Implementación Pago electrónico | Junio de 2015 | Oficina Asesora de Planeación – Grupo Sistemas de Información.<br>Subdirección financiera – Grupo de Ingresos<br>Subdirección de Estudios e Innovación |
| Permisos especiales | Interoperar con Cámara de Comercio para validación y verificación de existencia y representación legal consulta manual | Implementación consulta Manual de existencia y representación legal | Junio de 2015 | Oficina Asesora de Planeación – Grupo Sistemas de Información. |
| Consultas emergencias red vial | Determinar la viabilidad de presentar la información de emergencias viales de manera interactiva | Concepto de viabilidad de consulta de emergencias viales de manera interactiva | Junio de 2015 | Subdirección de Estudios e Innovación<br>Oficina Asesora de Planeación – Grupo Sistemas de Información.<br>Subdirección de Prevención y Atención de Emergencias. |

# *COMPONENTE 2:*

## Estrategia Antitrámites

| TRÁMITE PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD | ACCIÓN | PRODUCTO | PERIODICIDAD/ FECHA DE CUMPLIMIENTO | DEPENDENCIAS RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Concepto Técnico de Ubicación de Estaciones de Servicios | Incluir en SUIT el tramite “Concepto Técnico de Ubicación de Estaciones de Servicios” | Tramites de Concepto Técnico de Ubicación de Estaciones de Servicios incluidos en SUIT | Septiembre de 2015 | Subdirección de Estudios e Innovación<br>Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Desarrollo Organizacional |
| Permisos especiales | Actualizar la Resolución N°003900 del 04/07/06 “Por la cual se adoptan los tramites del Instituto Nacional de Vías”, citando la supresión del trámite "Solicitud de expedición de Certificado ó Paz y salvo por evasión de peajes ", la división del trámite "Permiso para la movilización de carga extra pesada y/o extra dimensionada " y la inclusión del trámite "Concepto Técnico de Ubicación de Estaciones de Servicios" | Resolución actualizada | Octubre de 2015 | Subdirección de Estudios e Innovación |
| Permisos especiales | Crear en SUIT los casos de permiso especial y cañeros, y la actualización del ordinario, bajo los nombres definidos en la nueva resolución | Permiso especial creado en SUIT<br>Permiso ordinario actualizado | Diciembre de 2015 | Subdirección de Estudios e Innovación. Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Desarrollo Organizacional |

# ***COMPONENTE 3:***

## Rendición de cuentas

Establecer canales de comunicación con la ciudadanía sobre los programas y proyectos que adelanta la entidad, en los diferentes medios de comunicación, propiciando el diálogo con el ciudadano

# COMPONENTE 3:

## Rendición de cuentas

| TRÁMITE PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD | ACCIÓN | PRODUCTO | PERIODICIDAD/ FECHA DE CUMPLIMIENTO | DEPENDENCIAS RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Identificar los Grupos de Usuarios y actualizar las caracterizaciones de grupos de usuarios | Realizar la identificación y actualización de las caracterizaciones de grupos de usuarios | Caracterizaciones de grupos de usuarios actualizadas | Diciembre de 2015 | • Secretaría General- Grupo Atención al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones |
| Coordinar, consolidar y publicar el Plan de Acción Anual | Consolidar y publicar el Plan de Acción anual | • Plan de Acción Anual consolidado y publicado | 31 de Enero de 2015 | • Oficina Asesora de Planeación |
| Destacar mensualmente a través de los diferentes canales de información con los que cuenta la entidad, el detalle del avance de un programa, proyecto o actividad que informe a la ciudadanía | Información mensual de un programa, proyecto o actividad que informe a la ciudadanía | • Programa, proyecto o actividad que informe a la ciudadanía<br>• Información suministrada | (mensual) | • Secretaría General - Grupo de Comunicaciones<br>• Dirección Técnica<br>• Dirección Operativa |
| | Dinamización del Chat ciudadano que propicie el diálogo con la ciudadanía | Chat ciudadano promocionado | (mensual) | • Grupo de Comunicaciones<br>• Dirección Técnica<br>• Dirección Operativa |
| Informes periódicos del seguimiento a la gestión | Publicar los informes de seguimiento en la página web permitir a la ciudadanía el acceso a la información sobre la gestión de la entidad | Informes de seguimiento Publicados | (Semestral) | Oficina Asesora de Planeación |

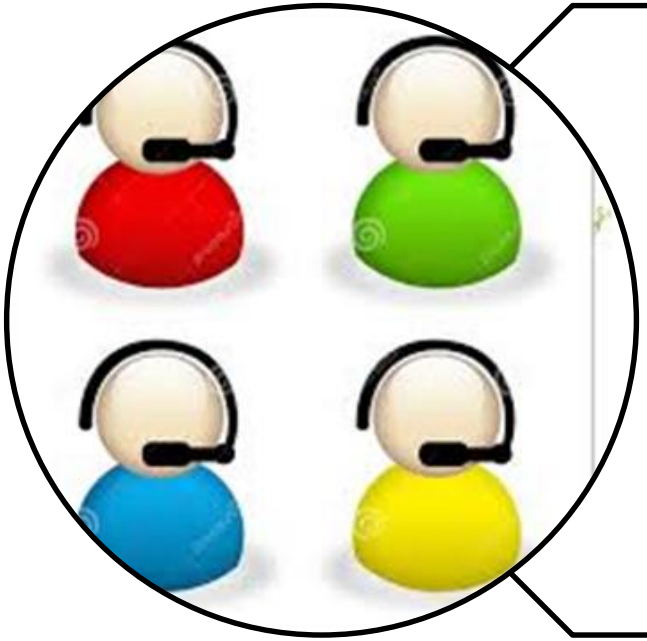
# *COMPONENTE 3:*

## Rendición de cuentas

| TRÁMITE PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD | ACCIÓN | PRODUCTO | PERIODICIDAD/ FECHA DE CUMPLIMIENTO | DEPENDENCIAS RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Participar en los encuentros regionales como mecanismo de rendición de cuentas | Realizar en coordinación con la Vicepresidencia de la República y el Ministerio de Transporte encuentros regionales | Encuentros regionales realizados | Trimestral | Dirección General, sujeto a disposiciones de la Vicepresidencia de la República y el Ministerio de Transporte<br><br>Grupo Comunicaciones |
| Divulgar e Implementar la Política de participación ciudadana | Fomentar la participación ciudadana y el control de la gestión | Política divulgada e implementada de participación ciudadana | Diciembre 2015 | Subdirección de Medio Ambiente<br>Secretaría General - Grupo Comunicaciones – Grupo de Atención al Ciudadano |
| Rendición de cuentas | Realizar informes de rendición de cuentas de Direcciones Territoriales | Informes de rendición de cuentas realizados | Octubre de 2015 | Dirección Operativa<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Planeación<br>Subdirección Administrativa |

# *COMPONENTE 4:*

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano



Mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios mediante la optimización de los canales de atención e información, la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios y las competencias de los servidores públicos.

# COMPONENTE 4:

## Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| TRÁMITE PROCEDIMIENTO O ACTIVIDAD | ACCIÓN | PRODUCTO | PERIODICIDAD/ FECHA DE CUMPLIMIENTO | DEPENDENCIAS RESPONSABLE |
|---|---|---|---|---|
| Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para mejorar la atención. | Medir a través de encuestas la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad | • Encuestas realizadas<br>• Informe de resultado | Mensual | Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano<br>Oficina Asesora de Planeación – Grupo de Desarrollo Organizacional<br>Subdirección de Medio Ambiente y Gestión Social |
| | Actualización del listado de preguntas frecuentes | Listado de preguntas frecuentes actualizado | Diciembre de 2015 | Secretaría General – Grupo de Atención al Ciudadano |
| | Definir lineamientos para la utilización del buzón de sugerencias a nivel de Planta Central y Direcciones Territoriales | Lineamientos para la utilización del buzón de sugerencias | Septiembre de 2015 | Grupo Atención al Ciudadano |