



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

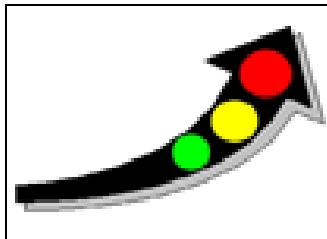
INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA

NIT 816.000.558-8

GESTIÓN GERENCIAL

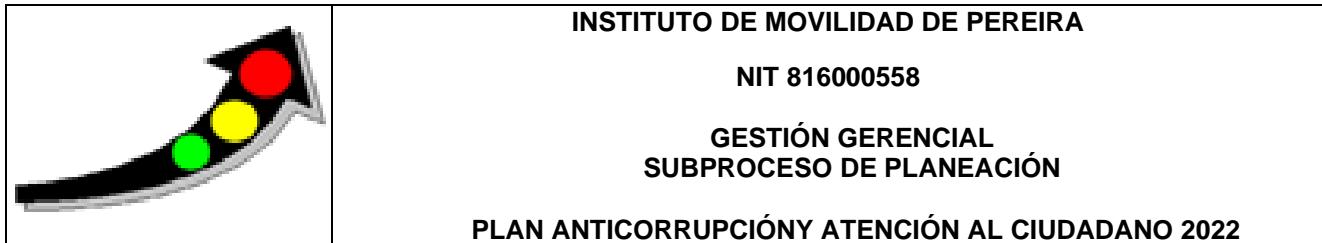
PEREIRA, RISARALDA

2022



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	3
4. ALCANCE:.....	4
5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	4
5.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN.....	4
5.2 MISIÓN	4
5.3 VISIÓN	4
5.4 PRINCIPIOS	5
5.5 VALORES PERSONALES:	5
5.6 VALORES INSTITUCIONALES:	6
6. ANTECEDENTES NORMATIVOS.	6
7. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DEL IMP:	9
8. COMPONENTES	10
10.1 PRIMER COMPONENTE:.....	10
10.2 SEGUNDO COMPONENTE:.....	11
10.3 TERCER COMPONENTE:	12
10.4 CUARTO COMPONENTE:.....	14
10.5 QUINTO COMPONENTE:.....	15
10.6 SEXTO COMPONENTE:.....	17



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Movilidad de Pereira, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por las diferentes entidades del orden Nacional, ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el 2022, un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Este Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, busca aunar esfuerzos de todos los procesos y niveles de la Entidad, generando valor público en la prestación de sus servicios, priorizando la transparencia en la gestión y la no tolerancia de la Corrupción a través de sus componentes:

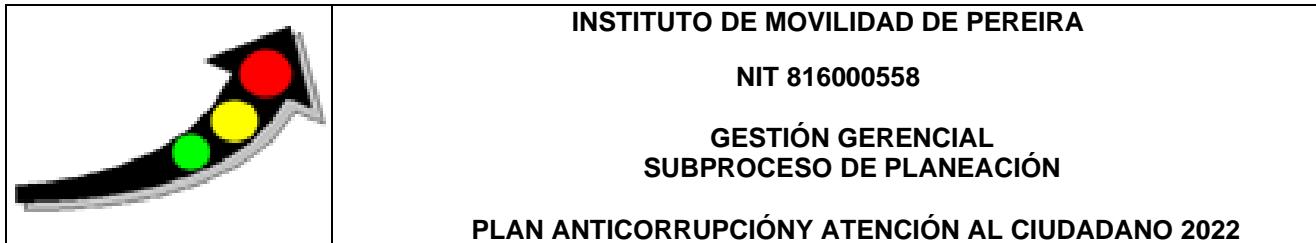
- Gestión del Riesgo de Corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.
- Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública.
- Iniciativas adicionales - Integridad.

2. OBJETIVO GENERAL

Determinar las actividades que permitan la garantía del goce efectivo de los derechos y deberes de los ciudadanos y partes interesadas del Instituto de Movilidad Pereira, agregando valor público en la prestación de sus servicios, priorizando la transparencia en la gestión y la no tolerancia de la Corrupción en el desempeño de su gestión y el cumplimiento de su marco estratégico institucional.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar actividades encaminadas a la Identificación, prevención, control y mitigación de los riesgos de corrupción.
- Realizar la Identificación, sistematización y racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.
- Generar una estrategia de rendición de cuentas de la gestión de la entidad dirigida a sus usuarios y partes interesadas, fortaleciendo la participación ciudadana en la gestión del instituto Movilidad Pereira.



- Gestionar el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los mecanismos de Atención al Ciudadano de la ventanilla (hacia adentro y hacia afuera), buscando la caracterización y satisfacción en la atención a los grupos de valor.
- Determinar las acciones en materia de transparencia, buen gobierno, información y comunicación de la Entidad y sus partes interesadas.
- Generar confianza y credibilidad a los usuarios del IMP mediante la definición, socialización y monitoreo de la gestión de los colaboradores, en un marco de valores y desempeño íntegro, con cero tolerancias a la corrupción.

4. ALCANCE:

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” aplica para todos los servidores y contratistas del Instituto de Movilidad Pereira, inicia desde la planeación y ejecución de sus procesos, hasta el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable y vigente, de manera transparente e íntegra.

5. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

5.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

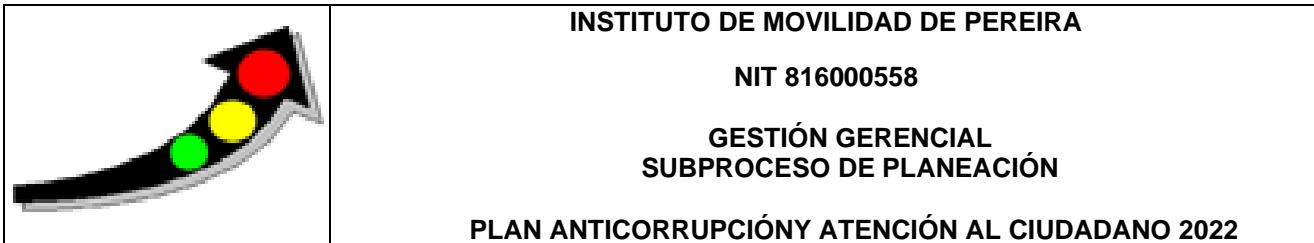
El Instituto de Movilidad de Pereira está comprometido con el mejoramiento continuo, realizando acciones orientadas a lograr la eficiencia en la educación, la movilidad y la seguridad vial, con oportunidad en la prestación de servicios, cumpliendo con los planes, estrategias y directrices propuestas, fortaleciendo el talento humano, incentivando la cultura del autocontrol y la preservación del medio ambiente, con el fin de satisfacer las expectativas de los usuarios.

5.2 MISIÓN

Proporcionar una eficiente Movilidad a los actores viales del Municipio de Pereira, mediante el desarrollo de estrategias en términos de seguridad, educación y cultura vial, hacia una movilidad multimodal e integrada; sustentable, competitiva e inteligente.

5.3 VISIÓN

Ser para el año 2026, referente regional en movilidad segura, sustentable y amigable con el ambiente; a través de modelos de innovación, calidez humana y procesos de transformación digital al servicio de los ciudadanos.



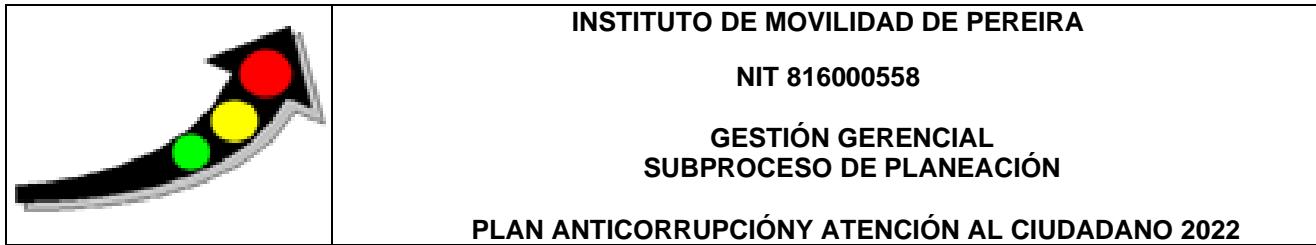
5.4 PRINCIPIOS

Se entiende por principios las normas de conducta propias de una persona o institución para orientar y dirigir sus funciones en aras de proporcionar alta calidad de vida al público en general.

- **Servicio Integral con Enfoque al Cliente:** Este Principio se fundamenta en la búsqueda de la excelencia en la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con las expectativas y el buen servicio que los usuarios esperan de la Institución.
- **Transparencia en el Desarrollo de las Actividades:** Con este Principio se pretende enfocar y aplicar todos los conceptos de transparencia y honestidad a las labores de la Institución, tanto internas como externas, brindando confianza en la función pública de Instituto.
- **Difusión de la Educación Vial:** Una de las prioridades de la Institución en su política de funcionamiento, es la generación de programas con el fin de mitigar el alto índice de siniestros, donde se encuentran implicados los diferentes actores viales. La educación vial es una estrategia altamente eficiente en el cumplimiento de los objetivos del Instituto frente a la reducción de la siniestralidad
- **Preservación y Cuidado del Medio Ambiente:** El Instituto de Movilidad Pereira se ha comprometido con liderazgo y emprendimiento en la búsqueda de alternativas para mejorar y mitigar los impactos ambientales generados por las acciones del Instituto en miras de propiciar un entorno más acorde a las políticas ambientales.
- **Comunicación Institucional:** En aras de generar un ambiente laboral eficiente y una consecución de logros y objetivos eficazmente se ha optado por maximizar las comunicaciones en la Institución, argumentado en el acceso general a la información.
- **Promoción de Ciudadanía Basado en la “Cultura de la Legalidad”:** En coordinación con los lineamientos del Plan de Desarrollo Municipal el Instituto de Movilidad de Pereira ha asumido la política de la “CULTURA DE LA LEGALIDAD” con el firme propósito de contribuir al reconocimiento de la ciudad de Pereira en el tema de la legalidad, la transparencia y la buena gestión ética en todas sus funciones públicas.

5.5 VALORES PERSONALES:

- **Honestidad:** Moderación en la persona, para actuar con rectitud, honradez y decencia.
- **Respeto:** Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.



- **Responsabilidad:** Obligación de responder por los propios actos.
- **Lealtad:** Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo.
- **Transparencia:** Calidad del comportamiento evidente.

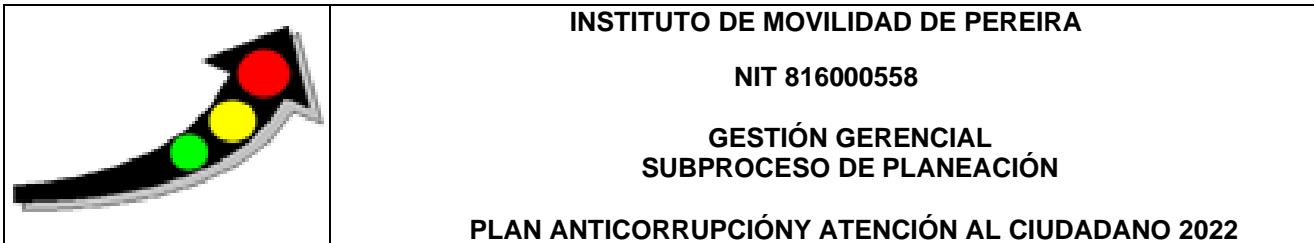
5.6 VALORES INSTITUCIONALES:

- **Compromiso:** Obligación contraída. Palabra dada, fe empeñada. Palabra que se da uno mismo para hacer algo.
- **Colaboración:** Acción y efecto de trabajar en común con otra persona.
- **Eficacia:** Fuerza y capacidad para obrar. Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito.
- **Cumplimiento:** Acción y efecto de llevar a cabo. Hacer lo que se debe o lo que se está obligado en los términos previstos.
- **Justicia:** Lo que debe hacerse según derecho o razón. Virtud de dar a cada uno lo que le corresponde o le pertenece.

6. ANTECEDENTES NORMATIVOS.

Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

- **Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción:** Por la cual se dictan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73: 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.
La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
- **Decreto 4637 de 2011:** Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE. Artículo 2: Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Artículo 4: Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
- **Decreto 1649 de 2014:** Modificación de la estructura de la DAPRE. Artículo 15: Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de



atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. Artículo 55: Deroga el Decreto 4637 de 2011.

- **CONPES 167:** Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción. Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG:

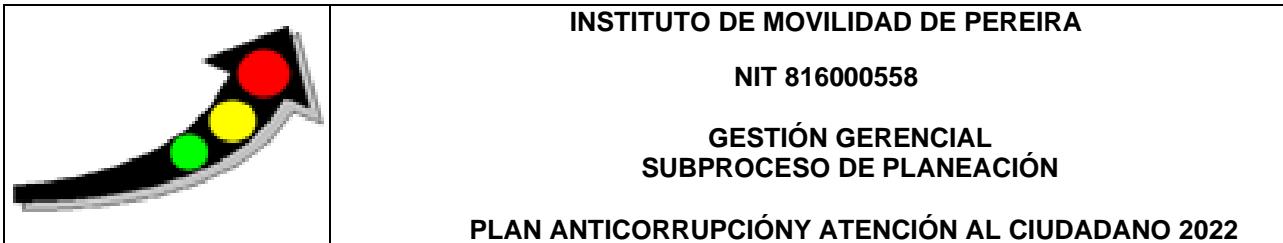
- **Decreto 1081 de 2015:** Único del Sector de la Presidencia de la República. Artículos. 2.2.22.1 y siguientes: Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Circular Externa 100-009-2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias de socialización y capacitación para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- **Circular 001 de 2018:** Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. Lineamientos para la Planeación Estratégica e Institucional.
- **Resolución 000144 de 2018:** Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el Instituto de Movilidad de Pereira.
- **Resolución 000145 de 2018:** Por medio de la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en el Instituto de Movilidad de Pereira.

Racionalización de Trámites.

- **Decreto Ley 019 de 2012.** Todo. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2015.** Todo. Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Decreto 2106 de 2019.** Todo. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modelo Estándar de Control Interno- MECI-

- **Decreto 943 de 2005.** Modelo Estándar de Control Interno. Artículos 1 y siguientes: Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.



- **Decreto 1083 de 2015.** Único en Función Pública. Artículos. 2.2.21.6.1 y siguientes. Adopta la actualización del MECI.
- **Decreto 1499 de 2017:** Departamento Administrativo de la Función Pública. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
- **Resolución 000798 de 2014:** Por medio del cual adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI en el Instituto Municipal de Transito de Pereira y se fijan otras disposiciones.

Rendición de Cuentas.

- **Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Artículos 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Artículo 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

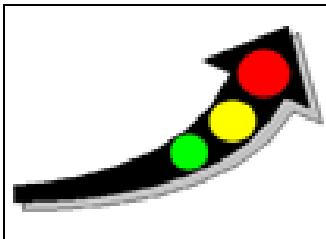
- **Ley 1474 de 2011.** Estatuto Anticorrupción. Artículo 76. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

- **Decreto 1649 de 2014.** Modificación de la estructura de la DAPRE. Artículo 15. Funciones de la secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que

Pereira Gobierno de la ciudad- Capital del Eje"
PBX (096) 3294920/30 telefax (096)PBX (096) 3294920/30 telefax (096)3294920 EXT 200
CRA. 14 Nro 17-60 – PEREIRA (RDA)
EMAIL contáctenos@transitopereira.gov.co

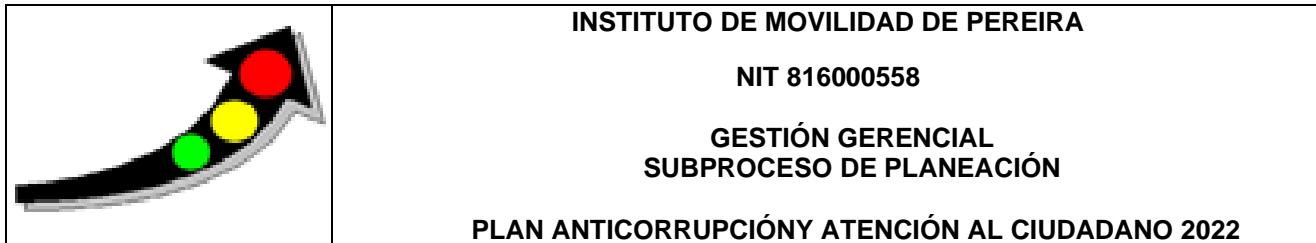


deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

- **Ley 1755 de 2015.** Derecho fundamental de Petición. Aplica toda la Ley
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
 - a. **Las peticiones de documentos y de información** deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
 - b. **Las peticiones** mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

7. MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS DEL IMP:





8. COMPONENTES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Movilidad de Pereira, define una serie de estrategias que permiten prevenir o detectar actos que lleven a la corrupción y deterioro de la imagen institucional, así como acciones necesarias para que todas las partes interesadas puedan velar por el fiel cumplimiento de todos los principios de la administración pública y la normatividad vigente.

De acuerdo con los parámetros que se establecen en la estrategia Nacional, el presente plan aborda seis (6) componentes definidos en la metodología contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República. en su versión 2 de 2015” a saber:

8.1. PRIMER COMPONENTE:

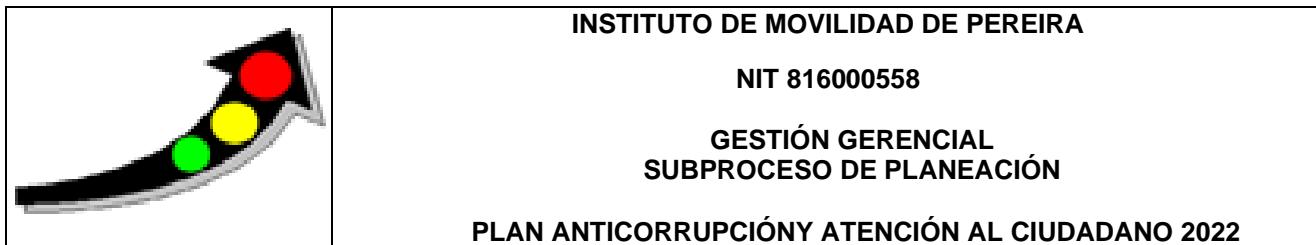
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El Instituto de Movilidad Pereira cuenta con la Política para la Administración del Riesgo la cual define la metodología para gestión del riesgo Institucional, conforme a esta política cuenta con el mapa de riesgos de corrupción.

El mapa de riesgos de corrupción es una herramienta que permite al IMP identificar, analizar, valorar, administrar y hacer seguimiento a los posibles hechos internos y externos generadores de corrupción y de esta manera poder establecer medidas para controlarlos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción tiene como objetivo identificar los riesgos de corrupción inherentes a cada uno de los procesos del IMP; el proceso de monitoreo y seguimiento del mismo está a cargo de los líderes de procesos que conforman la primera línea de defensa, quienes deben asegurarse de implementar las acciones de mitigación y reportar a la segunda línea de defensa, en este caso la Subdirección de Planeación, quien es la encargada de difundir y asesorar en la implementación de la Política de administración de riesgos.

Por su parte, le corresponde a la Oficina de Control Interno realizar evaluación independiente sobre la gestión del riesgo y verificar por medio de auditorías, el cumplimiento de los controles de mitigación de los riesgos identificados.

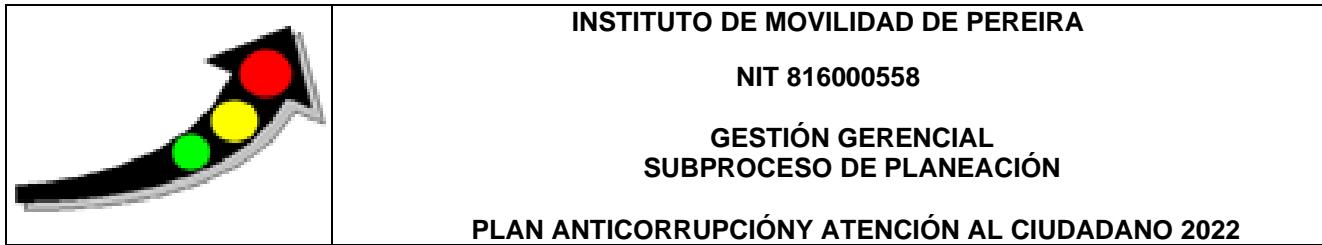


SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración de Riesgos	Realizar revisión de la Política de Administración de Riesgo de acuerdo a la guía vigente del DAFP y en caso de actualización, socializarla a través de la página web institucional	Política de administración de riesgos revisada y socializada a los funcionarios del IMP y ciudadanía en general	Subdirección Planeación	30/06/2022
	Revisión y actualización del Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Documento actualizado de mapa de riesgos de cada proceso	Líder de cada proceso con el apoyo metodológico de la subdirección de planeación	Cada cuatrimestre
Consulta y Divulgación Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo Publicación a través de la página web	Publicar por medio del Sitio Web de la Entidad.	Subdirección Planeación hace la solicitud de actualización a Subdirección de sistemas	Cada que se generen cambios o actualizaciones
Monitoreo y Revisión	Realizar revisión cuatrimestralmente al Mapa de Riesgos de Corrupción, consolidar informe	Informe de monitoreo al mapa de Riesgos de corrupción.	Líder de cada proceso y sus respectivos equipos. Consolidación Subdirección de planeación Revisión control interno	En los términos de Ley (revisión periódica)
Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Seguimiento al mapa de riesgos y al plan anticorrupción	Oficina de Control interno.	Seguimientos mapas de riesgos con corte al 30 de abril, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Seguimiento PAAC 30 de marzo.

8.2. SEGUNDO COMPONENTE:

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

El desarrollo del segundo componente, se basa en la estrategia anti trámites como una iniciativa del Gobierno Nacional, la cual es liderada por el Departamento Administrativo de la función pública; se entiende por trámites a los servicios los cuales accede la ciudadanía para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, es así, que el Instituto utiliza los



avances tecnológicos de la información y comunicación con el objetivo de que seamos más eficientes para garantizar a la ciudadanía un mejor acceso a los trámites.

La estrategia de racionalización de trámites, en el IMP está orientada a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos para su interacción con las entidades públicas.

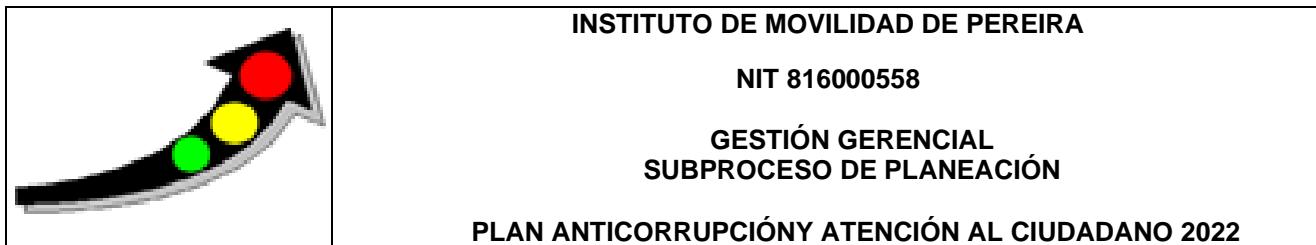
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Identificación de trámites	Realizar un diagnóstico de los trámites y servicios	Numero de trámites	Líderes de procesos que tienen inmersos trámites	30/06/2022
	Revisión de los trámites inscritos en el SUIT	Numero de trámites en el SUIT	Líderes de procesos que tienen inmersos trámites	
Formular la Estrategia de Racionalización	Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la Estrategia de Racionalización de Trámites	Registro Estrategia de Racionalización de Trámites	Líderes de procesos que tienen inmersos trámites	30/06/2022
Consulta y Divulgación	Realizar campañas de difusión y apropiación de los trámites para los usuarios	Publicidad en el Sitio Web	Subdirector de Sistemas Telemática	Por evento

8.3. TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS.

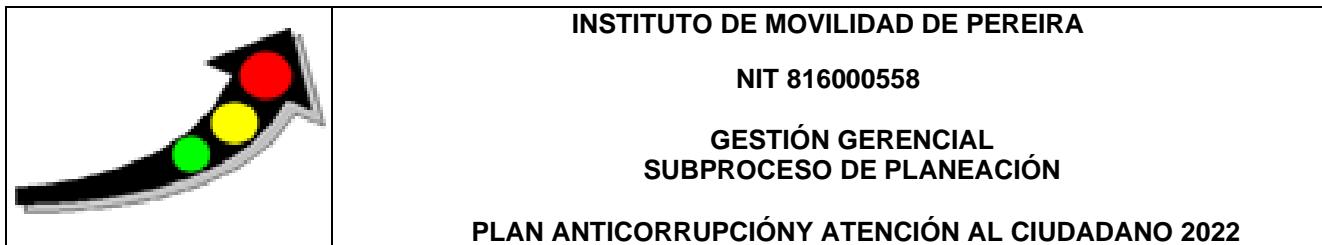
La Rendición pública de Cuentas, es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación del Instituto con la ciudadanía de manera permanente, su objetivo es establecer actividades que permitan presentar los resultados de la gestión desarrollada por el Instituto de Movilidad Pereira y fortalecer la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

Este proceso es de gran importancia puesto que busca transparencia en la gestión de la administración, se adoptan principios de buen gobierno y aumentan los niveles de credibilidad y confianza ciudadana, por su parte se lleva a la entidad a buscar un mejoramiento continuo de la gestión pública realizada en concordancia con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.



El Instituto de Movilidad Pereira, establece la estrategia anual de Rendición de Cuentas, por medio de la cual se mantienen y mejoran los espacios que garantizan la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) presentando el informe de resultados de la vigencia.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realización de Diagnóstico y la estrategia de rendición de cuentas	Diagnóstico de Participación Ciudadana- MIPG	Subdirección de Planeación	Antes del 31/04/2022
	Informar a la ciudadanía la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública.	Publicación en el Sitio WEB	Subdirección de Planeación, dirección y Sistemas y telemática	Antes del 31/12/2022
	Preparación de la información para la rendición de cuentas	Recolección de información y presentación	Subdirección de Planeación	
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Celebración de Audiencia pública de Rendición de Cuentas que incluya: destinación de tiempo durante la audiencia de rendición para la sustentación, explicación y justificación o respuesta de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada	Dirección General y Subdirecciones, líderes de procesos en general	Antes del 31/04/2022
	Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuentas	Informe y Acta de audiencia pública de rendición de cuentas publicado en el Sitio Web	Subdirección de Planeación	Antes del 31/12/2022
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar jornadas de sensibilización al interior de la Entidad, en temas que estén relacionados en Rendición de Cuentas	Publicación por diferentes medios sobre la Rendición de Cuentas.	Comité Directivo	15 días después del evento
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Encuesta (1)	Subdirección de Planeación	De acuerdo con cronograma
				Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.



8.4. CUARTO COMPONENTE:

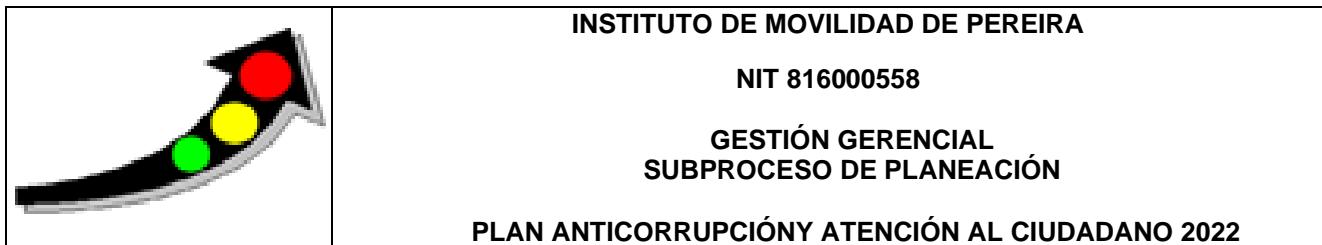
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta el Instituto de Movilidad de Pereira y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Política de servicio al ciudadano del IMP, en el marco de MIPG, tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos mediante la prestación de diferentes servicios en todas sus dependencias y a través de los distintos canales de comunicación, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano que tienen como propósito dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión.

El componente de atención al ciudadano tiene cinco (5) subcomponentes descritos en la siguiente tabla:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Verificar la necesidad de hacer la política de atención al ciudadano y revisar la carta de trato digno, de ser necesario actualizarla.	Política de Servicio al Ciudadano Carta de trato digno	Subdirección Planeación y Control Interno	30/06/2022
	Implementar estrategias que mejoran la prestación del servicio a fin de evitar largas filas para mejorar igualmente los tiempos en la atención	Realizar una respuesta oportuna y eficiente al servicio de trámites virtuales por medio de la página web	Subdirección de registro y sistemas de información	Permanente
	Teniendo en cuenta la pandemia por el COVID-19 se seguirá dando cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno nacional, seguir los protocolos antes de ingresar a la sede administrativa y a los Puntos de atención.	Garantizar los protocolos de bioseguridad, tanto para funcionarios como para usuarios en cada uno de los Puntos de Atención y en la sede administrativa	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente
Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se provea a la	Información actualizada en la página web	Subdirección de sistemas y demás subdirecciones al proveer material actualizado para	Permanente

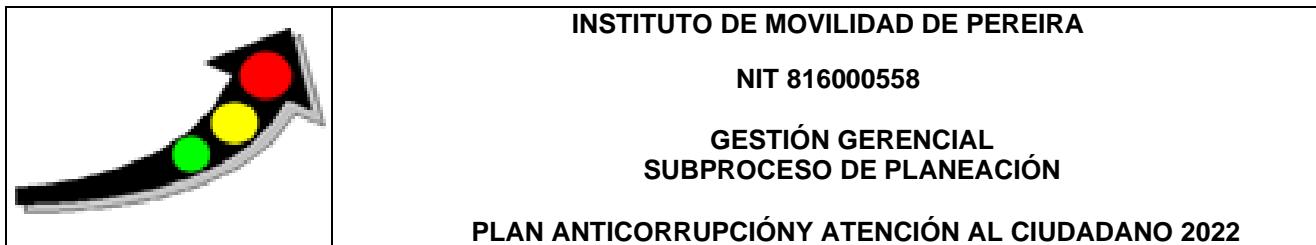


	ciudadanía		su publicación	
	Promover la participación de los funcionarios en los cursos virtuales de lenguaje claro ofrecidos por el DNP	Circular promoviendo la participación en los cursos de lenguaje claro	Subdirección Administrativa y Financiera por medio del subproceso de talento humano	30/12/2022
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Talento humano	Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano socializados	Todas las subdirecciones	30/07/2022
	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos)	Circular para impulsar el porte del carnet institucional	Subdirección Administrativa y Financiera	30/06/2022
Normativo y procedimental	Seguimiento a la implementación del Manual de PQRS del IMP	Actualización del procedimiento y del manual	Oficina Asesora jurídica con el acompañamiento metodológico de planeación	30/06/2022
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar periódicamente mediciones de los resultados de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Informe de resultado de la encuesta de satisfacción y socializado en comité institucional de Gestión y desempeño	Subdirección Planeación	Trimestral
	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del usuario	Plan de mejoramiento presentado a la O.C.I con base en los resultados de las encuestas de satisfacción	Todos Procesos Los	Trimestral

8.5. QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

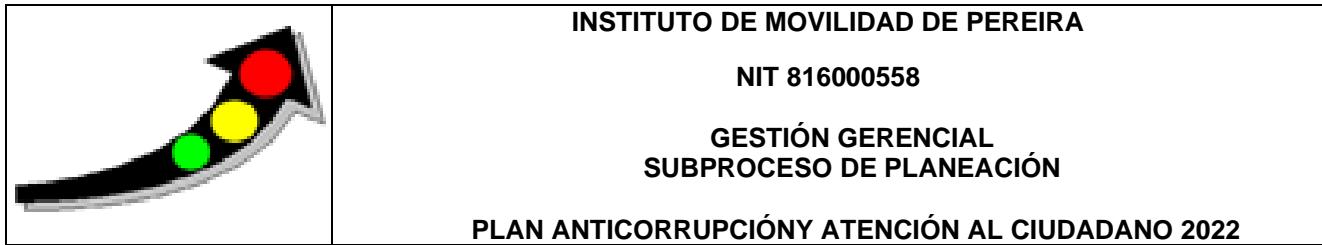
Para el Instituto de Movilidad Pereira es misional cumplir con los principios de información completa, clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo presente necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos. A fin de dar cumplimiento a la ley 1712 de



2014 "Transparencia y Acceso a la información Pública Nacional" y el Decreto Nacional 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".

Para el desarrollo de este componente, es importante presentar la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, es decir toda la información pública generada por el instituto debe estar disponible en el sitio web del Instituto con el fin de garantizar del derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía y grupos de valor.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizado el link de transparencia y acceso a la información pública en la página web institucional ley 1712 de 2014	Link de transparencia y acceso a la información pública de la página institucional actualizada en un 100%	Líderes de Procesos y área de Sistemas de la información telemática	Permanente
	Publicación Directorio de información de los servidores públicos	Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos del IMP en la Web	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente
	Publicación directorio de información de contratistas	Publicación del directorio de información de contratistas en un 100%, a través de la página web para contratistas	Oficina Asesora Jurídica	Permanente
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener la publicación de los canales de comunicación para recibir solicitudes de información publica	Divulgar con evidencias los medios para recibir solicitudes de información a través de la web y de las redes sociales	Subdirección de Sistemas y telemática	Cada que se requiera (Por evento)
	Respuesta a solicitudes de acceso a información pública	Dar respuesta a las solicitudes de información pública	Todos los líderes de procesos	Cada que se requiera (Por solicitud)
Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Permitir acceso a la información publicada con anterioridad en la página web institucional	Conservación de la información publicada con anterioridad. Mantener el archivo digital de las publicaciones en la web, con fechas de publicación	Subdirección de Sistemas y telemática	Permanente
Criterio diferencial de accesibilidad	Verificar viabilidad e implementar en la página web institucional herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad	Iniciar con las estrategias para la implementación de herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva través de la página web	Subdirección de Sistemas y Telemática	30/06/2022



Monitoreo del acceso a la información pública	Implementar un informe en el cual se establezcan la cantidad de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas, solicitudes negadas y tiempo de respuesta,	Informe de solicitudes	Subdirección de Sistemas y Telemática	Semestral en caso de recibir solicitudes
---	--	------------------------	---------------------------------------	--

8.6. SEXTO COMPONENTE:

INICIATIVAS ADICIONALES (CÓDIGO DE INTEGRIDAD)

Este componente incluye todas las medidas adicionales consideradas por el Instituto de Movilidad de Pereira para garantizar la transparencia en los procesos de gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y la lucha contra la corrupción, como el desarrollo de acciones para la divulgación y apropiación del Código de Integridad.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativa adicional Código de Integridad	Revisar el código de integridad adoptado por el Instituto en el año 2019 y actualizarlo de considerarlo necesario	Actualización del código de integridad	Talento Humano con el apoyo metodológico de la subdirección de planeación	30/06/2022

Aprobación:

GLORIA PATRICIA OSPINA TRIANA Subdirector General de Planeación (e)	HERMAN DE JESÚS CALVO PULGARÍN Director General