



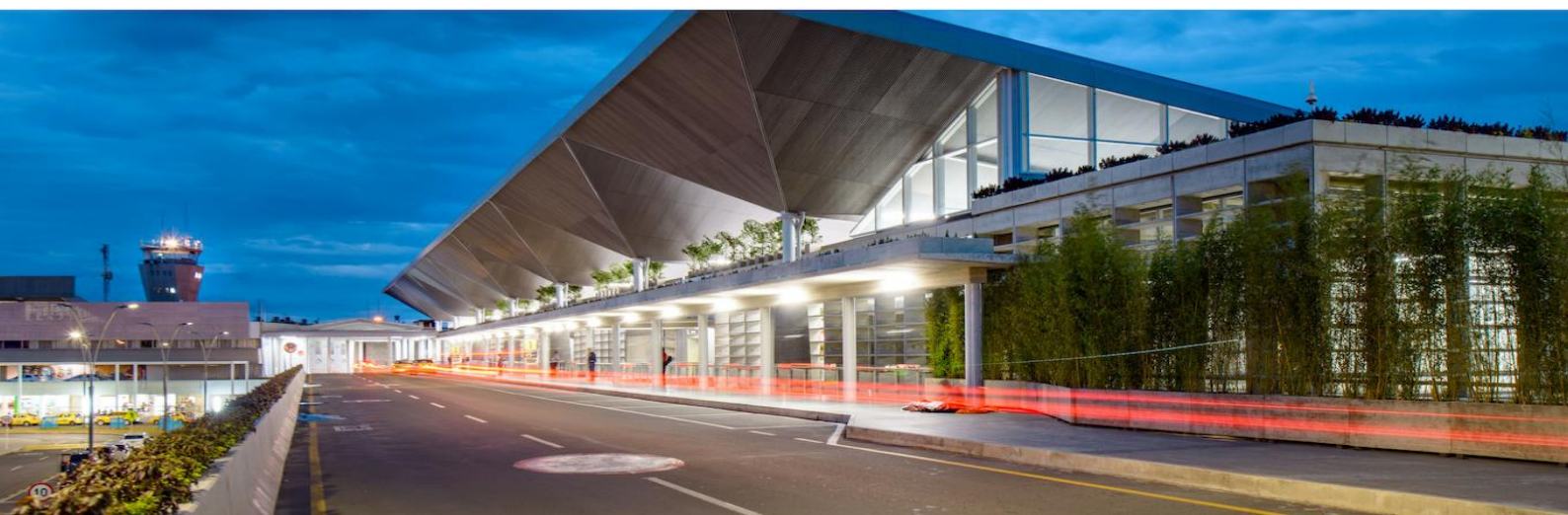
La movilidad  
es de todos

Mintransporte

Ministerio de transporte

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2019





**Ángela María Orozco**

Ministro de Transporte

**Manuel Felipe Gutiérrez Torres**

Viceministro de Infraestructura

**Juan Camilo Ostos Romero**

Viceministro de Transporte

**Gloria Elvira Ortiz Caicedo**

Secretaria General

**Juan Felipe Sanabria Saetta**

Director de Transporte y Tránsito

**Olga Lucia Ramirez Duarte**

Director de Infraestructura

**Diego Alejandro Morales Silva**

Jefe Oficina Asesora de Planeación

**Isabel Cristina Agudelo Peña**

Jefe Oficina de Regulación Económica

**Sol Ángel Cala Acosta**

Jefe Oficina Asesora Jurídica

**Luz Stella de la Concepción Conde Romero**

Jefe Oficina de Control Interno



## CONTENIDO

### **I. Introducción**

### **II. Componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano**

Gestión del riesgo de corrupción

Racionalización de Trámites

Política de rendición de cuentas

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Transparencia y Acceso a la Información

Iniciativas adicionales

### **III. Planes de acción**





## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Transporte propone para la vigencia 2019 el plan de acción anticorrupción y de atención al ciudadano y lo pone a disposición de los servidores públicos de la entidad y ciudadanía en general, en el marco de lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual se construye a través de la estrategia de lucha contra la corrupción.

EL Plan está compuesto por 6 componentes que apuntan a la prevención, y los cuales están soportados normativamente y liderados por diferentes entidades del estado, entre los que se tienen gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales.

La construcción se efectúa en concordancia con la metodología de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Decreto 2641 del 2012 y lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 en lo relacionado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en consonancia con sus políticas de ventanilla hacia afuera, transparencia, integridad y control interno, así mismo se adelanta de manera articulada con el Plan Anual institucional y los objetivos estratégicos de la entidad.

De acuerdo a lo anterior y teniendo en cuenta que el Ministerio de Transporte, debido a las funciones que desarrolla, es una entidad que se puede ver seriamente afectada por la corrupción, debe diseñar las herramientas e instrumentos acompañados de estrategias de transparencia, integridad y buen gobierno que provean acciones para la prevención del flagelo de la corrupción.

En este documento, se especifican las acciones que el Ministerio de Transporte propone, con el propósito de prevenir y combatir la corrupción, y de garantizar la participación de la sociedad en la formulación de sus planes, proyectos y programas, y en el control sobre la gestión pública.





## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Ahora bien, considerando la gestión del riesgo como herramienta de control que se sirve de la planeación estratégica (misión, visión, objetivos estratégicos y metas), de los procesos y del componente de Ambiente de Control, el Ministerio de transporte estableció el plan de acción de gestión del riesgo (Ver Anexo 1), con el objetivo de fortalecer y actualizar la política de gestión del riesgo y el mapa de riesgos de corrupción. Así mismo se establecerán estrategias para involucrar y establecer procesos participativos y de control por parte de los ciudadanos, usuarios, grupos de interés y responsables de los procesos de la Entidad y sus equipos, que permitan un mayor control de los objetivos institucionales.

## Racionalización de Trámites

El Ministerio de Transporte, consiente de la necesidad de establecer una relación Estado-Ciudadano bajo condiciones de confianza y eficiencia, que garanticen el reconocimiento ágil de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, viene desarrollando acciones que permitan la racionalización de los 70 trámites con los que actualmente cuenta la entidad y de los cuales, en su gran mayoría no cuentan con procesos digitales ni trazabilidad en los tiempos de gestión, lo cual estimula la corrupción y hace ineficiente al sector.

Bajo este contexto el Ministerio ha adelantado diferentes mesas de trabajo con diferentes gremios, asociaciones, ciudadanos y servidores del sector transporte que han permitido tanto el análisis y diagnóstico de los tramites de la entidad, como identificar acciones que permitan su racionalización.

Producto de este ejercicio y como acción inmediata, el Ministerio de Transporte se encuentra realizando acciones para facilitar el trámite de Homologación, el cual contiene 6 tipos de sub tramites (carga, pasajeros, mixto, semi remolque y remolque, masivo y ambulancia), los cuales se realizaba en un 100% de forma manual.

Adicionalmente, en el marco de la campaña Estado Simple-Colombia Ágil, el Ministerio de Transporte promovió entre la ciudadanía el diligenciamiento de la encuesta diseñada por el DAFP y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo para conocer las opiniones respecto los 162 trámites del sector. Esta socialización se realizó en el año 2018 a través de correos electrónicos registrados en las bases de datos de contactos interesados, las



mesas realizadas con diferentes actores asociados a asuntos del Viceministerio de Transporte y redes sociales.

Como resultado de este ejercicio, el Ministerio recibió el 9 de noviembre la base de datos del DAFP la cual contenía los comentarios de la ciudadanía en relación con todos los trámites de las entidades del sector de la siguiente forma:

Entidad	Número de participaciones
Aeronáutica civil	10
ANI	5
INVIAS	1
Superintendencia de Puertos y Transporte	4
Organismos de tránsito	22
Ministerio de Transporte	4
<b>Total general</b>	<b>46</b>

Tabla 1: Número de participaciones sobre trámites por entidad

De las 46 participaciones ciudadanas, 22 observaciones están relacionados a los Organismos de Tránsito y 4 correspondían directamente al Ministerio de transporte de los cuales 2 están relacionado con tramites y 2 con la normatividad del Ministerio. A continuación se discriminan las participaciones recibidas por tema:

Tema	Cantidad	Entidad competente para su atención
Demoras en atención trámites y procedimientos de los organismos de tránsito, de los cuales 4 hacer referencias a retiro de carros inmovilizados.	12	Organismos de Tránsito de todo el País
Propuestas de simplificación de trámites o procedimientos de Organismos de Tránsito	10	Organismos de Tránsito de todo el País
Propuestas de racionalización de Trámites del Ministerio de Transporte (Tarjeta de Operación y Homologación)	2	Ministerio de Transporte
Normativos del Ministerio de Transporte	2	Ministerio de Transporte
<b>26</b>		

Tabla 2: Número de observaciones de trámites por clasificado por temas  
Fuente: Informe de Participación Estado Simple - Colombia ágil

Los comentarios giran en torno, principalmente a los trámites asociados a transporte, específicamente a Tarjeta de Operación y





Homologación. De manera paralela a este ejercicio, el Ministerio de Comercio en un trabajo realizado con las agremiaciones y los empresarios a través de consulta pública, informó al Ministerio de Transporte las preocupaciones y necesidades más recurrentes dentro del desarrollo de la actividad empresarial.

De estos ejercicios, el Ministerio de Transporte realizó una priorización de aquellos trámites que tienen un mayor impacto para los ciudadanos y se estableció el plan de acción para la racionalización de trámites (Ver anexo 2), de acuerdo con la guía metodológica para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y a lo establecido en los artículos 17 y 18 de la Ley 489 de 1998, el artículo 1 de la Ley 962 de 2005 y los artículos 39 y 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

## Política de rendición de cuentas

En relación con los procesos de Rendición de Cuentas, y de la mano de Función Pública, el Ministerio viene estableciendo acciones que permitan dar cumplimiento con los tres elementos fundamentales de la rendición de cuentas: información, dialogo y responsabilidad indispensables para la consolidación de una gestión transparente.

En el elemento información, el Ministerio de transporte y sus entidades han puesto a disposición de la ciudadanía el informe de gestión del sector, explicando las acciones emprendidas y logros alcanzados. Así mismo, se abrieron espacios de participación con sus grupos de interés para la recepción de temas de interés y PQRS dentro del proceso de rendición de cuentas.

Para el elemento dialogo, el Ministerio realizó audiencia pública de rendición de cuentas el día 7 de diciembre de 2018 y dispuso diferentes canales que le permitieron a todos los grupos de interés del sector generar una comunicación de doble vía con el Ministerio y sus entidades adscritas, promoviendo así la transparencia, el acceso a la información y la creación de valor

para los ciudadanos. Así mismo, se instalaron 2 mesas nacionales de dialogo sectorial y 6 mesas regionales que han permitiendo tener una imagen precisa de los problemas, de manera que se puedan identificar los cambios legislativos y regulatorios que promuevan un sector transportador fortalecido, legal y emprendedor.

Por último, y con el objetivo de involucrar a los grupos de valor en la generación de políticas y acciones que den respuesta a sus necesidades, el Ministerio ha establecido compromisos dentro de los procesos de rendición de cuentas, a los cuales se les realizará seguimiento y se brindará información constante del avance de los mismos.

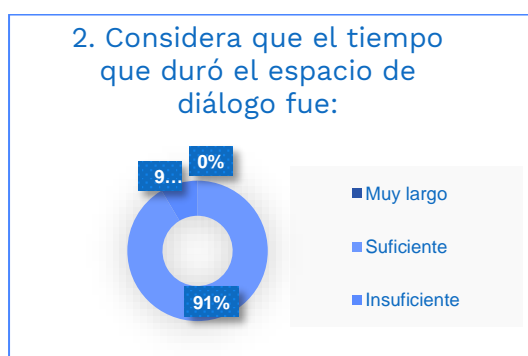
De los procesos de rendición de cuentas se busca identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la entidad para promover espacios de participación más efectivos, mediante el uso de evaluaciones de los espacios de rendición de cuentas y la herramienta de autodiagnóstico establecida por Función Pública dentro del Manual Único de Rendición de cuentas.

Con respecto a las evaluaciones recibidas por los ciudadanos en la audiencia pública de rendición de cuentas, 100 primero días de gobierno realizado el 7 de diciembre de 2018 se detallan los siguientes resultados:



Grafica 1: evaluación de canales de divulgación.

La invitación mediante correo electrónico se identificó como el medio más eficiente para invitar a la ciudadanía a la audiencia de rendición de cuentas.

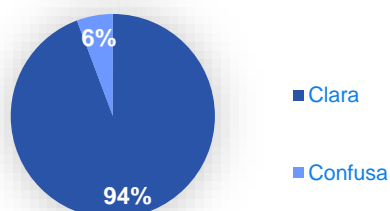


Grafica 2: evaluación del tiempo de dialogo.

El 91% de participantes considero que el tiempo de dialogo fue suficiente, mientras el 9% consideraron que la participación fue insuficiente. Estas estadísticas proponen realizar más espacios de dialogo que permitan informar a los



### 3. La información de la Audiencia Pública fue:

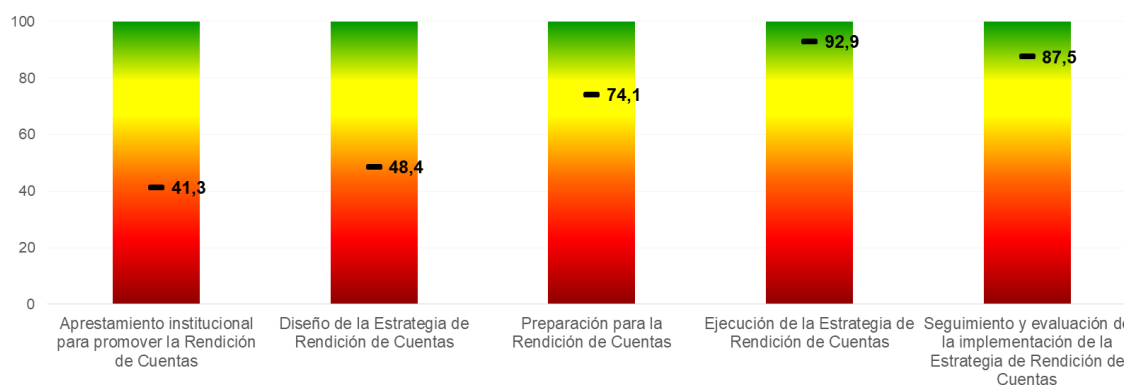


La información para el 94% de los encuestados fue clara, fundamental para una comunicación efectiva y propositiva con nuestros grupos de interés.

Grafica 3: evaluación de la claridad de la información.

De lo anterior, se concluye la necesidad de brindar más espacios de diálogo que permita a los ciudadanos y comerciantes opinar, comentar, preguntar y en general, dialogar con el Ministerio de Transporte. Así mismo, se hace necesario realizar una caracterización de los grupos de interés que la identificación de necesidad de información y la forma más eficiente transmitirla de forma clara y oportuna.

Por otro lado, y de acuerdo al autodiagnóstico de rendición de cuentas, herramienta establecida por Función Pública, se identificó que la entidad se encuentra en un nivel de desarrollo en el proceso de rendición de cuentas de "Consolidación", es decir que la entidad cuenta con experiencia y requiere continuar con el fortalecimiento de los ejercicios de rendición de cuentas, especialmente en las etapas de aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas y el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, como se observa en la siguiente gráfica:



Grafica 4: evaluación de autodiagnóstico componente rendición de cuentas- Función Pública

Con el propósito de mejorar la divulgación de información y la capacitación constante de los diferentes grupos de interés, y fortalecer la participación y control sobre la gestión pública,



el Ministerio establece el plan de acción de rendición de cuentas (Ver anexo 3), de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, el CONPES 3654 de 2010, la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y la normatividad vigente.

## Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Componente cuyo objetivo es diseñar las actividades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

En cuanto a la estructura organizativa y de acuerdo a lo establecido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, Art 76, la Entidad cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, al igual que con grupos de radicación de solicitudes escritas y atención personalizada de inquietudes.

El Ministerio de Transporte, con el fin establecer una comunicación cercana con sus grupos de valor tiene establecido diferentes medios de comunicación (verbal, presencial y escrito), y se han identificado y caracterizado diferentes grupos de usuarios que le han permitido obtener un mayor impacto en la oferta institucional y mejorar la satisfacción de los ciudadanos del país en términos de acceso al transporte, tránsito e





infraestructura, a la información, participación, seguridad, calidad, entre otros.

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Ministerio de Transporte, cuenta con diferentes canales de atención, a través de los cuales los ciudadanos podrán presentar ante la Entidad cualquier tipo de petición.

**Presencial:** Los ciudadanos pueden recibir información de trámites y servicios que brinda el Ministerio, tanto en las oficinas de Planta Central (Bogotá) como en las diferentes direcciones territoriales ubicadas a lo largo del territorio nacional.

**Centro de Contacto Ciudadano:** Canal telefónico para atender las inquietudes de primer nivel de los ciudadanos, compuesto por operadores o agentes capacitados por el Ministerio de Transporte para informar sobre temas de transporte y tránsito

**Redes Sociales:** El ministerio cuenta diferentes redes sociales como mecanismo para facilitar el acceso a los grupos de interés, la divulgación de información y la participación ciudadana.

En el mismo sentido el Ministerio cuenta con diferentes medios para la radicación de documentos físicos o virtuales, según el caso, haciendo uso de las herramientas como la Ventanilla de radicación presencial, página web y correo electrónico.

A través de la página Web se pueden presentar peticiones PQRS WEB y realizar seguimiento a través de <https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/4566/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs/>. En este mismo link se encuentra el instructivo para diligenciar las PQRS, mecanismo basado en innovación con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, mejorando así la cobertura y facilitando el acceso a los usuarios en general.

Durante el año 2018 la entidad participó de las ferias del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca acercar el estado a la comunidad, con el fin de facilitar el acceso a todos los servicios, trámites, programas y campañas que ofrecen las entidades de la Administración pública.

En cuanto al talento humano la entidad realizó capacitaciones en planta central, con el fin de afianzar la cultura de atención al ciudadano, al igual que se cuenta con el protocolo de atención al ciudadano como guía del que hacer para los servidores públicos que atienden usuarios.

Dentro de los mecanismos que propenden por el mejoramiento de la interacción al ciudadano se cuenta con la encuesta de satisfacción, el microsite de atención al ciudadano en la página web del Ministerio y la carta de trato digno que busca mejorar esa interacción fortaleciendo el compromiso de los servidores



públicos hacia los usuarios en un trato equitativo, respetuoso, cálido, amable, considerado y sin ningún tipo de distinción, documento que se encuentra a disposición de la ciudadanía en la página web y en sitios visibles de atención al usuario.

El Ministerio consciente del mejoramiento de la entidad y de trabajar de una manera preventiva ante la corrupción, propone el Plan 2019 en este componente (ver Anexo 4), el cual está alineado con los objetivos estratégicos de la entidad y con los logros propuestos.

## **Transparencia y Acceso a la Información**

Según la metodología Estrategia para Construcción Plan Anticorrupción, versión 2, este componente consolida los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados. En tal sentido



el Ministerio de Transporte cuenta dentro de su página con un enlace de Transparencia con los requerimientos normativos de la ley 1712 de 2014; ver enlace: [https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/4094/transparencia\\_y\\_acceso\\_a\\_informacion\\_publica/](https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/4094/transparencia_y_acceso_a_informacion_publica/):

De otra parte la entidad en el mes de diciembre de 2018 realizó un Diagnostico dentro del Plan Piloto de la Procuraduría General de la Nación referente al estado de publicación de la página Web del Ministerio de Transporte en cumplimiento de la ley 1712 de 2014, con el objeto de garantizar la divulgación proactiva, medición que arrojó un porcentaje alto de cumplimiento del 93%

Con respecto a la información brindada a los grupos de valor es importante destacar que durante el 2018 el Ministerio de Transporte y sus entidades ha puesto a disposición de la ciudadanía el informe de gestión del sector, explicando las acciones emprendidas y logros alcanzados en los 100 primeros días de Gobierno.

En otro sentido considerando que la divulgación de información de calidad permite una mayor participación y control sobre la gestión pública, el Ministerio ha realizado acciones relacionadas con la habilitación de aplicativos como ANISCOPIO que se habilitó en la Plataforma de Transformación Digital, con la cual cualquier ciudadano podrá hacer seguimiento en tiempo real de todos los pormenores de los proyectos concesionados en los diferentes modos de transporte. Así mismo se podrá consultar información de cada una de las concesiones, visualizar los trazados de las nuevas vías, zonas portuarias y aeropuertos.

Así mismo, el Gestor de Proyectos de Infraestructura" (GPI) proveerá información detallada y oportuna de todos los proyectos de infraestructura de transporte a cargo de la nación. Allí se encontrarán no solo las cifras de los avances, sino los últimos informes de Interventoría y demás informes que permiten el correcto entendimiento del proyecto. Este gestor se habilitó para disposición del público el 1 de noviembre de 2018 en la siguiente página <https://gpi.mintransporte.gov.co/> .

Con respecto al fortalecimiento del sistema de PQRS, el Ministerio de transporte realizó trabajos de campo y análisis de datos con el propósito de mejorar los tiempos y establecer un proceso más efectivo.

Es importante resaltar los espacios de participación regionales realizados durante el 2018, con el fin de recibir inquietudes en temas de Transporte y Tránsito, lo cual es una forma de acercamiento a las necesidades de los usuarios y grupos de valor del Ministerio.



En cuanto al fortalecimiento del talento humano se han realizado capacitaciones dirigidas a los servidores públicos de la entidad en los temas relacionados de anticorrupción al igual que sensibilización a través de comunicaciones internas.

El Ministerio consciente de la necesidad de fortalecer el control ciudadano de la gestión del Ministerio, propone el plan de acción para este componente (ver Anexo 5) con el objetivo de fortalecer la divulgación de información y la atención oportuna a los ciudadanos.





## Iniciativas adicionales

Con el fin de afianzar el compromiso ético de los colaboradores del Ministerio, la Entidad socializó el Código de Integridad y adoptó la Política Anti soborno mediante Resolución 3168 de 2018. Adicionalmente, adoptó el Código de Buen Gobierno mediante Resolución 3167 de 2018.

Así mismo, apuntando a la lucha contra la corrupción se propuso iniciar a finales del 2018, el diseño del sistema de denuncias mediante medio virtual, presencial en la sede del Ministerio de Transporte y telefónico (la línea de transparencia 018000110950), herramienta que permitirá a los ciudadanos y colaboradores del Ministerio y de las entidades del sector, denunciar posibles actos de corrupción con confianza y seguridad.

Por otra parte, y con el propósito de fortalecer la gestión por procesos: la entidad está comprometida a fortalecer los procesos y procedimientos de la entidad que permitan mayor eficiencia, reducción de los tiempos de respuesta, controles más efectivos, medición y control de los objetivos de los procesos para implementar acciones de mejora continua y la reducción de los costos en la cadena de valor. Una gestión por procesos eficiente, no solo ayudará al Ministerio a establecer una operatividad más ágil y flexible sino que también reducirá la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción como: manipulación indebida de información, aceptación u oferta de dádivas a cambio de beneficios, desviación de recursos públicos, entre otros.

El Ministerio consciente del mejoramiento de la entidad y de trabajar de una manera preventiva ante la corrupción, propone el siguiente Plan 2019 en este componente (ver Anexo 6), el cual está alineado con los objetivos estratégicos de la entidad y con los logros propuestos.



## PLANES DE ACCIÓN





**ANEXO 1: Plan de acción componente Gestión del Riesgo de Corrupción**

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la gestión integral del riesgo	Actualizar y fortalecer Política de Administración integral del Riesgo	Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de Administración del Riesgo de Corrupción actualizada	Oficina Asesora de Planeación	30 Abril de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la gestión integral del riesgo	Evaluar y actualizar el Instrumento para el análisis y evaluación de riesgos	Gestión del Riesgo de Corrupción	Instrumento de Análisis y evaluación de riesgos actualizado	Oficina Asesora de Planeación	30 Abril de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la gestión integral del riesgo	Analizar y valorar los Riesgos en las operaciones y aquellos relacionados con posibles actos de corrupción	Gestión del Riesgo de Corrupción	Mapa de riesgos actualizado	Oficina Asesora de Planeación	31 Diciembre 2019



**ANEXO 2: Plan de acción componente Tramites**

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Diseño e implementación de estrategias para la racionalización de tramites	Elaborar diagnóstico con recomendaciones	Racionalización de Trámites	Informe de Diagnostico estado de los trámites SUIT	Oficina Asesora de Planeación	31 de diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Diseño e implementación de estrategias para la racionalización de tramites	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Racionalización de Trámites	Plan de trabajo de racionalización de tramites	Oficina Asesora de Planeación	31 de diciembre de 2019



## Plan de Tramites a racionalizar

Nombre del Trámite en SUI	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha final Implementación	Responsable
Homologación de vehículos	Disminución de tiempos y desplazamientos, seguridad de la información	Tecnológica	Trámite en línea para tipologías - Remolque y semirremolque	31 de Diciembre de 2019	Dirección de Transporte y Tránsito
Reconocimiento económico por desintegración física total de vehículos de transporte público de carga	Disminución del flujo de documentos radicados en ventanilla. - Eliminación de desplazamientos del ciudadano a dependencias del Ministerio. - Eliminación de riesgos en el proceso.	Tecnológica y administrativa.	Radicación en línea de documentos para perfeccionamiento. - Control automático de asignaciones.	Diciembre 31 de 2019	Dirección de Transporte y Tránsito

**ANEXO 3: Plan de acción componente Rendición de cuentas**

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Conformar y capacitar un equipo interdisciplinario de trabajo líder en rendición de cuentas y espacios de participación	Aprestamiento institucional	Acta de conformación de equipo líder interdisciplinario y evaluación de competencia del equipo en rendición de cuentas y espacios de participación	Oficina Asesora de Planeación	28 de febrero de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Definir los lineamientos para los espacios de rendición de cuentas	Aprestamiento institucional	Lineamientos para la planeación e implementación de los espacios de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	30 de abril de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Divulgar y sensibilizar a los funcionarios públicos sobre los procesos de rendición de cuentas	Aprestamiento institucional	Evidencias de sensibilización, divulgación de información y capacitación	Oficina Asesora de Planeación	31 de diciembre de 2019



Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Reconocer las necesidades de información de grupos de interés	Aprestamiento institucional	Caracterización de grupos de valor formulada, publicada y socializada, incluyendo la identificación de necesidades de información, diálogo, prioritarios y canales de publicación y divulgación.	Secretaría General	30 de abril de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Identificar y utilizar los espacios y mecanismos de las actividades permanentes institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de rendición de cuentas	Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Identificación y aprovechamiento de espacios de participación como mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.	Oficina Asesora de Planeación	30 de marzo de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Analizar y divulgar los resultados obtenidos de la estrategia de rendición de cuentas	Seguimiento y la evaluación de la rendición de cuentas	Informe de resultados de la estrategia de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación	31 de Diciembre de 2019





## ANEXO 4: Plan de acción componente Atención al ciudadano

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Realizar ajustes al formulario PQRS, de página WEB	Relacionamiento con el ciudadano	Formulario PQRS actualizado	Secretaría General	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Formular, formalizar y socializar lineamientos para la gestión de PQRSD incluyendo la gestión de peticiones incompletas.	Normativo y Procedimental	Procedimiento para la gestión de PQRSD formulado, formalizado y socializado	Secretaría General	30 de agosto 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Realizar ajustes en el sistema de radicación de PQRSD que mejoren la experiencia del ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Sistema con las mejoras en producción	Grupo TIC	28 de junio de 2019



Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Unificar el modelo de servicio al ciudadano en el Ministerio	Normativo y Procedimental	Acto administrativo de unificación de los grupos que atienden ciudadanos y usuarios	Secretaría General	Julio 31 de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento del modelo de servicio al ciudadano	Formular y aplicar una estrategia para la sensibilización de la cultura de servicio al ciudadano y la ley de transparencia y acceso a la información pública	Talento Humano	Herramienta para la sensibilización de la cultura de servicio al ciudadano y la ley de transparencia y acceso a la información pública implementada	Secretaría General	30 de noviembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Adecuación de las condiciones de la infraestructura física de los inmuebles a nivel nacional	Levantamiento de un diagnóstico de accesibilidad a las sedes dispuestas para la atención al ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	Diagnóstico del estado de infraestructura física y accesibilidad conforme a lo establecido en la NTC 6047 de la Sedes del Ministerio	Secretaría General	30 de agosto de 2019



### ANEXO 5: Plan de acción componente Transparencia y Acceso a la Información

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Generar datos e información de calidad para el desarrollo de política pública	Fortalecimiento sitio web	Implementar acciones para garantizar una atención accesible en página web contemplando las necesidades de la población con discapacidades.	Instrumentos gestión de la información	Reportes de socialización Página WEB actualizada contemplando las necesidades de la población con discapacidades.	Grupo TIC	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Realizar diagnóstico y depuración de conjunto de datos	Relacionamiento con el ciudadano	Conjuntos de datos abiertos depurados y publicados	Grupo TIC	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Actualizar la política de datos personales	Relacionamiento con el ciudadano	Política de protección de datos, aprobada y publicada. Sistemas de información actualizados.	Grupo TIC	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Implementación de la Política de Gobierno Digital	Actualizar Registro de Activos de Información de la entidad.	Instrumentos gestión de la información	Registro de Activos de Información de la entidad.	Grupo TIC	31 de Diciembre de 2019



Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la confianza del ciudadano mediante mecanismos de participación y comunicación efectiva	Realizar mesas regionales de participación ciudadana en temas de transporte y tránsito	Participación ciudadana	6 mesas regionales de participación ciudadana en temas de transporte y tránsito	Viceministerio de Transporte	31 de Diciembre de 2019
Promover y liderar el desarrollo sostenible e incluyente de una infraestructura inteligente, que mejore la calidad de vida y competitividad del país	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Participar y atender las veedurías ciudadanas	Participación ciudadana	Veedurías de proyectos de Infraestructura apoyadas y atendidas con suministro de información, Actas, Listas, Informes	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	Trimestralmente – 31-dic-2019
Promover y liderar el desarrollo sostenible e incluyente de una infraestructura inteligente, que mejore la calidad de vida y competitividad del país	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Crear nuevos desarrollos del Gestor de Proyectos de Infraestructura - GPI-	Lineamientos de Transparencia Activa	Mejoramiento técnico de Gestor de proyectos de Infraestructura desarrollados	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	31 -07-2019

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Promover y liderar el desarrollo sostenible e incluyente de una infraestructura inteligente, que mejore la calidad de vida y competitividad del país	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Publicar Información pronunciamientos técnicos del SGR.	Lineamientos de Transparencia Activa	Publicación de información de los pronunciamientos del Sistema General de regalías	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	31 de diciembre de 2019
Generar datos e información de calidad para el desarrollo de política pública	Fortalecimiento sitio web	Revisar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 de acuerdo a la matriz de la Procuraduría General de la Nación	Monitoreo del acceso de la información	Matriz de autodiagnóstico de la PGN evaluada	Oficina de Planeación	Agosto 30 de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Definir y elaborar la Agenda Conjunta de Transparencia.	Lineamientos de Transparencia Activa	Agenda Conjunta con la Secretaría de Transparencia de Presidencia	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	30/06/2019

**ANEXO 6: Plan de acción componente Iniciativas adicionales**

Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecer las competencias y valores del Talento Humano del Ministerio	Diseñar e implementar el sistema de denuncias anticorrupción	Otras iniciativas	Sistema de atención de posibles casos de corrupción implementado	Secretaría General	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento de la gestión por procesos como modelo operativo	Realizar un Diagnóstico del modelo de gestión de procesos actual de la Entidad	Otras iniciativas	Informe Diagnostico Evaluación	Oficina Asesora Planeación	31 de Diciembre de 2019
Fortalecer la capacidad de gestión institucional	Fortalecimiento la gestión por procesos como modelo operativo	Proponer un nuevo mapa de procesos de la Entidad	Otras iniciativas	Mapa de procesos	Oficina Asesora Planeación	31 de Diciembre de 2019
Promover y liderar el desarrollo sostenible e incluyente de una infraestructura inteligente, que mejore la calidad de vida y competitividad del país	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Capacitar a los colaboradores que apoyan la emisión de pronunciamientos técnicos del SGR, en temas de transparencia y anti-corrupción.	Otras iniciativas	Capacitaciones realizadas al Grupo de Regalías en temas de transparencia y anticorrupción.	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	Trimestralmente- 31 diciembre 2019



Objetivo estratégico	Proyecto	Actividades	Subcomponente	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada de terminación
Promover y liderar el desarrollo sostenible e incluyente de una infraestructura inteligente, que mejore la calidad de vida y competitividad del país	Fortalecimiento de las herramientas de transparencia en los proyectos de infraestructura	Ajustar y adoptar el procedimiento de emisión pronunciamientos técnicos del SGR	Otras iniciativas	Procedimiento de emisión pronunciamientos técnicos del SGR Adoptado	Viceministerio de Infraestructura - Dirección de Infraestructura	30 junio de 2019