

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

HILDA MARÍA GÓMEZ VELÉZ  
**Directora General**

AGENCIA NACIONAL  
DE SEGURIDAD VIAL

VERSION II

DICIEMBRE DE 2018

# CONTENIDO

1. Antecedentes	3
2. Normatividad	4
3. Objetivos	7
3.1. Objetivo general	7
3.2. Objetivos específicos	7
4. Alcance	8
5. Componentes	8
5.1. Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos	8
5.2. Racionalización de trámites	9
5.3. Rendición de cuentas	9
5.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10
5.5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	11



# 1. ANTECEDENTES

El Gobierno Nacional consciente de la necesidad de implementar buenas prácticas en la administración pública y reducir la posibilidad que se presenten actos de corrupción al interior de las entidades que lo componen, ha venido desarrollando una serie de herramientas tendientes a acercar su gestión a la ciudadanía, hacer más transparente su accionar y reducir la ocurrencia de actos en contra del tesoro público.

Para tal fin, en 2011 expidió la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, norma a través de la cual se implementan herramientas tendientes a la moralización y transparencia en la gestión, como la expuesta en su artículo 73 cuando establece la obligatoriedad de que cada entidad elabore un Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, que contenga a su vez el Mapa de Riesgos de Corrupción, las medidas para su mitigación, así como los elementos para mejorar la atención al ciudadano; o en su artículo 76 en el que regula lo referente a la disponibilidad de un grupo de atención al ciudadano y de un espacio en la página web para que los ciudadanos puedan de una manera ágil formular una petición queja

o reclamo ante la administración; así mismo, realza la necesidad de atender las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, emitido por el DAFP (Versión 2, 2015), el cual fija los lineamientos y pautas para formular y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción.

En el caso de la Agencia Nacional de Seguridad Vial, el proceso de implementación de la política anticorrupción y de rendición de cuentas ha venido evolucionando; en un primer momento, y en desarrollo de la normatividad vigente, la entidad ha elaborado y presentado los informes referentes a su gestión, en los cuales da cuenta de los planes y programas concebidos, las metas alcanzadas, así como algunos inconvenientes presentados.

Con base en los resultados obtenidos, ha elaborado planes de acción para mejorar los temas de transparencia y rendición de cuentas a la ciudadanía.

En la actual vigencia, la Agencia implementará, mediante el presente documento, los elementos requeridos en la metodología para “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, Versión 2, elaborada por la Presidencia de la República.



## 2. NORMATIVIDAD

La siguiente es la normatividad vigente asociada al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

**Artículo 20 Constitución Política de Colombia:** “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva.

Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

**Ley 489 de 1998:** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.” En el artículo 33 establece “Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada.

En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada.”

**Decreto 962 de 2005:** “por la cual se dictan 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.”

**Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.” en su artículo 73 establece “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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “, y el artículo 76 “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. “

**Ley 1508 de 2012:** “Por la cual se establece el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas, se dictan normas orgánicas de presupuesto y se dictan otras disposiciones.”

**Decreto 1467 de 2012:** “Por el cual se reglamenta el decreto 1553 de 2014”

**Decreto 2641 de 2012:** “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”

**Decreto 2482 de 2012:** “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.”



**CONPES 167 de 2013:** “Política Pública Integral Anticorrupción”

**Ley 1712 de 2014:** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”

**Decreto 103 de 2015:** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”

**Ley 1757 de 2015:** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.”

**Ley 1755 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

**Decreto 1166 de 2016:** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del Libro 2 del decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”

**Decreto 124 de 2016:** “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

**Decreto 1499 de 2017:** “Por el 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”.

**Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Documento que establece los lineamientos y pautas para formular y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción, Versión 2, 2015.



# 3. OBJETIVOS

## 3.1. Objetivo General

Contribuir a una adecuada identificación, medición, control y seguimiento de los riesgos asociados a la Agencia Nacional de Seguridad Vial, incluidos los riesgos ligados a corrupción, fortalecer la implementación de estrategias que minimicen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia, efectividad, ética y solidez.

Entre los elementos que componen el plan anticorrupción se encuentran: la estrategia de Atención al Ciudadano, la Rendición de Cuentas, la implementación de mecanismos para la transparencia y el acceso a la información y la facilitación de las relaciones con las partes interesadas, reducción en los trámites, y el plan de transparencia en la contratación, con el propósito de posicionar a la Agencia como una entidad líder a nivel nacional en procesos

de contratación y de gestión transparentes, que faciliten la fiscalización de sus acciones, el empoderamiento de la ciudadanía y partes interesadas.

## 3.2. Objetivos Específicos

- Mejorar los resultados respecto a la gestión en la ANSV a través de los mecanismos de medición: FURAG.
- Hacer seguimiento a las actividades previstas en el plan de acción de la Entidad.
- Profundizar el proceso de Rendición de Cuentas, fomentando la participación de grupos de interés y ciudadanos en acciones de diálogo y retroalimentación sobre la gestión de la ANSV.
- Dar continuidad a la implementación de los requerimientos de la Ley 1712 de 2014.



## 4. ALCANCE

El presente documento contiene el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos; el plan de racionalización de trámites; rendición de cuentas; los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, así como la publicidad de la misma, y su implementación permitirá a la Agencia contar con una herramienta adicional que la llevará a dar continuidad al ejercicio de gestión transparente en todas las dinámicas confiadas a la entidad, especialmente a la contratación que realizará.

## 5. COMPONENTES

### 5.1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS

Como herramienta de tipo preventivo y componente del Plan Anticorrupción la Agencia Nacional de Seguridad Vial ha diseñado su Mapa de riesgos de corrupción, siguiendo la Metodología de la “Guía para la Gestión del Riesgo de corrupción 2015” del Departamento Administrativo de la Función Pública y el documento “Estrategias Para La Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” Versión 2 de la Secretaría de Transparencia, instrumentos que servirán de soporte a la Administración de los riesgos de corrupción y la mitigación de la materialización de los actos de corrupción.

Igualmente, la Agencia Nacional de Seguridad Vial, está en causa el Sistema Integrado de

Gestión, definido por procesos y procedimientos que permite tener control sobre las actuaciones administrativas.

Para el año 2018 se continuarán realizando los ajustes a las políticas, metodología, manuales, formatos, mapa y matriz de riesgos de corrupción, en cumplimiento de la metodología indicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y Presidencia de la Republica<sup>1</sup>. Se continúa con algunas actividades que son necesarias respecto al 2017, con el fin de cumplir los objetivos de la Entidad.

Se hará seguimiento, con el fin de tomar las medidas necesarias y cumplir con las metas propuestas.

<sup>1</sup> guía Para la Gestión del Riesgo de Corrupción; Presidencia de la República; 2015-2016





COMPONENTE 1: GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS				
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable
1.1 Política de Administración de Riesgos de corrupción	Continuar con el diseño y ajuste del plan estratégico	Proyecto de Política de riesgos	30 de abril de 2018	Planeación
	Revisar y ajustar la política de riesgos			
	Ilustrar y socializar la política de riesgo a los funcionarios y contratistas de la ANSV	Socializar la Política de Riesgo	30 de agosto de 2018	Planeación
1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Elaborar el proyecto la política y Mapa de Riesgos: - Determinar los riesgos de la entidad. - Identificación de Riesgos de corrupción - Valoración del Riesgo de Corrupción - Matriz de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgo de corrupción	Noviembre 30 de 2018	Planeación Todas las Dependencias
1.3 Consulta y Divulgación	Sensibilizar al equipo de trabajo  Socializar por intranet, correo electrónico, boletín de comunicaciones  Publicar en la página Web de la organización	Generar estrategia de comunicación (Documentos del Sistema de Gestión)	Continuamente	Planeación Comunicaciones
1.4 Monitoreo y Revisión	Continuar con el ajuste y seguimiento del mapa de riesgos	Mapa de Riesgos de corrupción	Diciembre 30 de 2018	Planeación Todas las dependencias
1.5 Seguimiento	Continuar con el seguimiento a la implementación de la política de riesgos	Medición del cumplimiento	Realizar seguimientos en el año (junio y diciembre)	Control Interno

## 5.2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

En la actualidad la ANSV, se encuentra en la identificación de los procesos para determinar los posibles trámites a seguir, una vez identificados se determinarán las acciones o actividades a implementar.

## 5.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el CONPES 3654 de 2010, la rendición de cuentas es la obligación de un actor informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.



Para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos interesados, la Agencia Nacional de Seguridad Vial exterioriza las actividades del componente de rendición de cuentas definidas para la vigencia del 2018, en las cuales se proyecta la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión de la Agencia, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos.

En la vigencia 2017, se hizo seguimiento al plan de anticorrupción y se publicó en la página web, se puso a disposición de los ciudadanos los informes, proyectos y demás para permitir el acceso a la información veraz, oportuna y vigente de la ANSV.

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable
3.1 Información de calidad y en el lenguaje comprensible	Continuar con la publicación en la página WEB para que sea conocida por la ciudadanía, plan de acción, el POAI, el PAA, Informe de Gestión.	Publicación en página Web	Enero 31 de 2018	Planeación y Comunicaciones
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Diálogos con las Autoridades nacionales y locales	Diálogos realizados (3)	Trancurso del año 2018	Coordinación Interinstitucional
	Diálogos con los Entes Territoriales	Diálogos realizados (3)	Trancurso del año 2018	Coordinación Interinstitucional
	Socializar el Plan Nacional de Seguridad Vial	Publicación en página Web de la ANSV	Entre octubre y diciembre de 2018	Direcciones Técnicas y Planeación
	Realizar un ejercicio de rendición de cuentas	Audiencia de rendición de cuentas	Diciembre de 2018	Dirección General-Oficina de Planeación y Comunicaciones
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar encuesta	Publicar link Realizar encuesta Socialización de la información	Última semana de noviembre de 2018	Comunicaciones Planeación
3.4 Evaluación y retroalimentación a la Gestión institucional	Realizar informe de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición	Diciembre de 2018	Comunicaciones

#### 5.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el compromiso de brindar un servicio de excelencia, la Agencia busca afianzar la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de acciones orientadas al fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza, mejorando los niveles de satisfacción y fomentando una cultura de servicio e incluyente y accesible.



**Código: ANSV-PDE-DO-02**

La Agencia dentro de sus acciones para el establecimiento y mejora en los canales de servicio ha realizado las siguientes acciones:

- Está en la implementación del Sistema “ORFEO” con el fin de hacer más eficaz la gestión y la trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Se consolidó el grupo de atención al ciudadano y se designaron los responsables para la atención de los diferentes canales de atención y se actualizaron y ajustaron los formatos de atención.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable
4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Socializar y ajustar el Manual de Atención al ciudadano.	Socialización (1)	Junio 30 de 2018	Secretaría General Atención al ciudadano
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Continuar con el mejoramiento de los canales de Atención al Ciudadano. (Presencial y el aplicativo para contacto y continuar con el telefónico)	Canales de Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2018	Secretaría General Atención al ciudadano
	Implementar el proceso para la atención al ciudadano	Proceso elaborado	Trancurso del año 2018	Secretaría General Atención al ciudadano
	Continuar con los informes semestrales de PQRS	2 informes	Junio 30 de 2018 enero de 2018	Secretaría General Atención al ciudadano
	Crear el canal de denuncia	informe	Octubre 30 de 2018	Secretaría General Atención al ciudadano
4.3 Talento humano	Incluir en el PIC capacitaciones y formación respecto a temas relacionados con atención al ciudadano	Capacitación	Junio 30 de 2018	Talento Humano
4.4 Normativo y procedimental	Ajuste al Manual de PQRS	Proyecto de Manual	Julio 30 de 2018	Jurídica Atención al Ciudadano
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar nuevamente encuestas sobre la satisfacción del servicio	2 encuestas	Semestral	Secretaría General Atención al ciudadano

## 5.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Agencia Nacional de Seguridad Vial está comprometida al resguardo del derecho fundamental de acceso a la información pública, por el cual se da el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública brindándole garantía. Partiendo de la incorporación y aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso de la información.



Para promover la transparencia al interior de la Agencia y fundamentalmente de cara al ciudadano, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se dispone a acciones de divulgación, a fin de llevar a que los servidores y contratistas de la Agencia apropien la importancia y se concienticen de la necesidad de generar espacios permanentes de diálogo e interacción con la ciudadanía y los grupos de interés sobre temas relevantes de la entidad, tomando en consideración los comentarios y opiniones presentados, mejorar la relación y generar confianza.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION				
Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable
5.1 Lineamientos de Transparencia	Continuar con la publicación en la página web en la ubicación de la ANSV	Permanente	Diciembre 31 de 2018	Comunicaciones
	Continuar con la publicación del Manual de Funciones	Documento publicado	Junio 30 de 2018	Talento Humano Comunicaciones
	Publicación, informes y planes de Gestión 2017	Documento publicado	Enero 30 de 2018	Planeación
	Acuerdos de Gestión de acuerdo con la normatividad vigente	Documentos Publicados	Junio 30 de 2018	Talento Humano y Oficina asesora de Planeación
5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Seguimiento a la gestión de las solicitudes de información de acuerdo con los términos	Tabla de Seguimiento	Permanente	Atención al Ciudadano
5.3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Continuar con el levantamiento del inventario de gestión documental de la ANSV	Inventario	Diciembre 30 de 2018	Documental
5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	Ajustar los mecanismos de acceso a la información	Documento	Diciembre 30 de 2018	Comunicaciones
5.5 Monitoreo al acceso de la información pública	Continuar con el seguimiento y acceso a la información	Informe	Diciembre 30 de 2018	Atención al ciudadano

Elaboró: Nelly Salcedo Gómez, Profesional Especializado OAP  
Juan David Mora, Técnico Administrativo OAP

