



INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ

Creemos
Cultura Vial

PLAN ANTICORRUPCION

Y

ATENCION AL CIUDADANO

2017



Creer en Boyacá es crear cultura vial

UNA GESTIÓN EFICIENTE Y TRANSPARENTE

CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo General	4
Objetivo Especifico	4
Alcance	4
Misión	5
Visión	5
Principios	5
Marco Legal	6
Componentes Estatuto Anticorrupción	7
Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción	7
Segundo Componente: Racionalización de trámites.....	9
Tercer Componente Rendición de Cuentas	12
Cuarto Componente: Los Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano	14
Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información	18



INTRODUCCIÓN

El Instituto de Tránsito de Boyacá es una entidad pública, departamental, del orden territorial, descentralizada, encargado de gestionar el manejo y administración del registro automotor y la seguridad vial del departamento.

Para el INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ es importante desarrollar una gestión transparente e integral para servicio de la comunidad, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a corrupción, fortaleciendo las estrategias que mitiguen el nivel de exposición a los riesgos, de esta manera cumplir con los procesos misionales y demás procesos institucionales, bajo condiciones de eficacia, eficiencia y efectividad.

La finalidad del Estatuto Anticorrupción en nuestra Entidad, es fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y por consiguiente tener más recursos para atender las necesidades de los boyacenses y contribuir con el desarrollo económico y social del Departamento.

Para poder ejercer con transparencia cada una de sus actividades es necesario conocer los planes, las propuestas de trabajo y los lineamientos a seguir, con el fin de vincular a la comunidad en la realización de metas y proyectos. Por tal motivo, se da a conocer cada uno de los componentes del plan anticorrupción para el año 2017.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

OBJETIVO GENERAL

Apropiar en el Instituto de Tránsito de Boyacá el Plan Anticorrupción y fortalecer los componentes de control encaminados a una gestión con transparencia bajo la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Fortalecer la cultura y práctica continua de administración del riesgo en la entidad, con una visión sistémica de control interno.
- b) Orientar la gestión del instituto hacia el cumplimiento de los principios de transparencia y honestidad.
- c) Promover la participación de todos los funcionarios en la lucha contra la corrupción.
- d) Establecer los roles y responsables de quienes participan en la gestión de riesgos.
- e) Sensibilizar a los servidores públicos en el sentido de que las acciones preventivas facilitan el ejercicio del autocontrol y la autoevaluación.
- f) Definir una estructura que soporte el proceso de gestión integral de riesgos

ALCANCE

Las estrategias contenidas en el PLAN ANTICORRUCCION Y ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO deberán ser aplicadas en los diferentes procesos y subprocesos del Instituto de Tránsito de Boyacá

MISIÓN

El INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA coordina la seguridad y movilidad vial en el área de influencia del Instituto en el departamento de Boyacá y administra el registro de tránsito, con personal calificado y comprometido con la institución y puntos de atención autorizados por el Ministerio de Transporte, para contribuir con el incremento de la calidad de vida de los actores viales e intereses de los usuarios.



VISIÓN

El INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACA, se proyecta para hacer de Boyacá en el 2025, el departamento con las vías más seguras del país y con el mejor portafolio de servicios de Tránsito, soportado en su recurso humano y tecnológico, capaz de materializar su misión Institucional

PRINCIPIOS

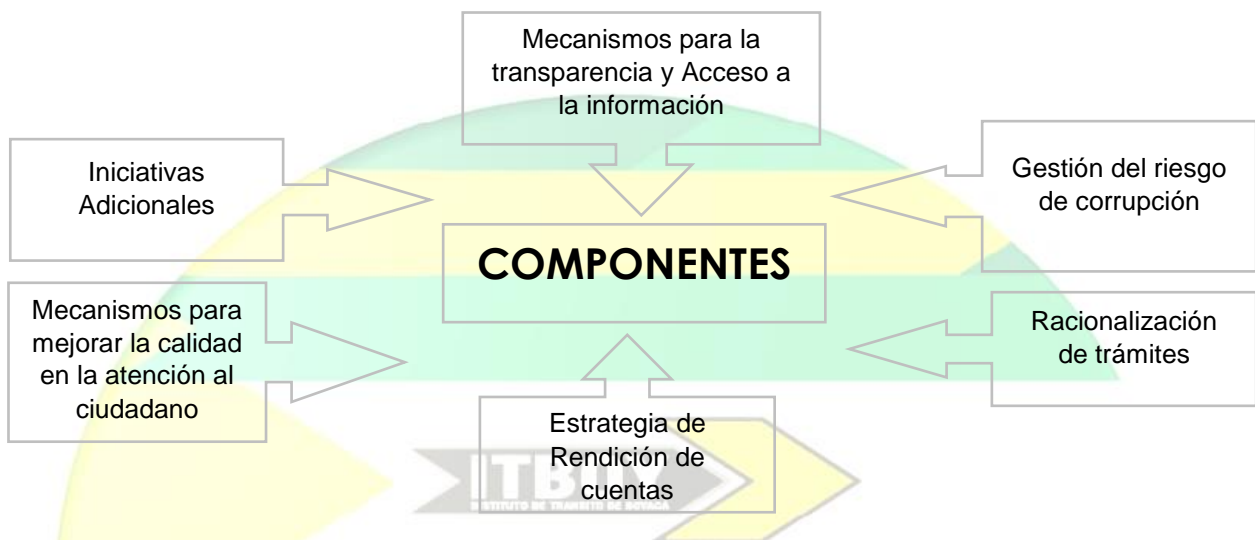
“ Crear en Boyacá
es crear Cultura Vial ”

1. La información que procesa y produce el Instituto de Tránsito de Boyacá es un bien público.
2. En el Instituto de Tránsito de Boyacá los bienes públicos son sagrados.
3. La razón de ser del funcionario público es servir a la ciudadanía.
4. El Instituto de Tránsito de Boyacá promueve el desarrollo integral de su talento humano para fortalecer el sentido de pertenencia y el mejoramiento continuo en la atención a sus usuarios.
5. El Instituto de Tránsito de Boyacá se promueve la transparencia en la gestión pública, fortaleciendo el control social, mediante la difusión de la información pertinente.
6. En el Instituto de Tránsito de Boyacá el interés general prima sobre el interés particular

MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia: Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270.
- Ley 80 de 1993: "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública".
- Ley 87 de 1993: "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 734 de 2002: "Por la cual se expide el código disciplinario único".
- Ley 819 de 2003:" Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones".
- Ley 909 de 2004: "Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia publica y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1474 de 2011:" Estatuto Anticorrupción. 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 y decretos reglamentarios.
- Decreto Nacional 4110 de 2004: En su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004 y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.
- Decreto Nacional 943 del 21 de Mayo de 2014 en el artículo 5: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Decreto 1081 de 2015 Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
- 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".
- Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a información Pública Nacional

COMPONENTES ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN ITBOY 2016



PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN



Permite al instituto identificar, controlar y evitar los probables actos internos o externos que generan corrupción.

El mapa de riesgos de corrupción del Instituto de Tránsito de Boyacá se basa en la guía de la administración del riesgo emitida por el DAFP, y por los criterios sugeridos en el documento "estrategias para la construcción de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", expedido por la secretaria de transparencia de la Presidencia de la Republica, en él se identifican los riesgos, sus causas, calificación y valoración de estos señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

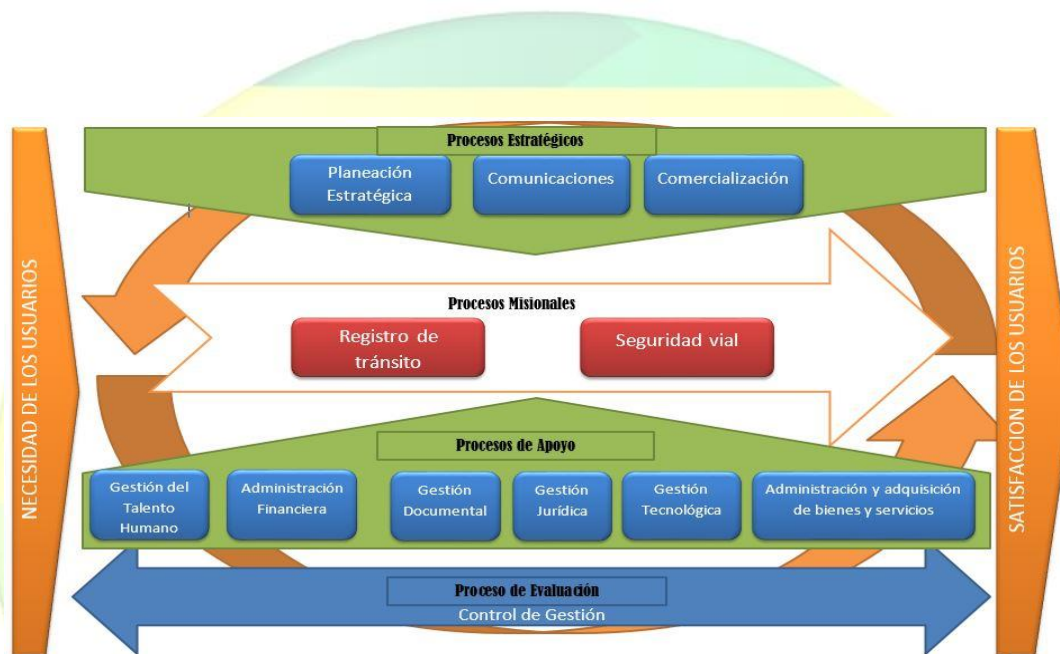
A continuación se presentan las acciones que se planean realizar para la vigencia 2017 en cada uno de los subcomponente del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 - Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y/o actualizar Política de Administración de Riesgos del Instituto de Tránsito de Boyacá	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2017
	1.2	Socialización de la política de Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Control Interno	30/06/2017
Subcomponente 2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y/o ajustar, si es necesario, el mapa Riesgos de corrupción del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	16/01/2017
Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación	3.1	Socializar el Mapa de Riesgos en la página Web del Instituto, para sugerencias y realizar los ajustes pertinentes.	Oficina Asesora de Planeación	26/01/2017
Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar seguimiento a los riesgos de cada proceso y verificar si los controles establecidos mitigan la ocurrencia de estos.	Todos los procesos	31/12/2017
Subcomponente 5 - Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos	Grupo de Control Interno de Gestión	10/05/2017
				10/09/2017
				10/01/2017

SEGUNDO COMPONENTE



RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Mapa de Procesos


LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ESTRATEGIA ANTI TRAMITES El ITBOY facilita el acceso de los servicios y trámites por medio de la simplificación, eliminación, optimización y automatización de los mismos, logrando efectividad en la atención al ciudadano, desarrollando actividades que permitan mejorar los procesos que interactúan con la ciudadanía directa o indirectamente.

El Instituto brinda servicios mediante la implementación del Código de Ética Institucional por el cual direcciona el trato digno al ciudadano, buscando crear una relación confiable y una cultura de fidelidad por parte de los usuarios del ITBOY, con ello mejorará la competitividad del instituto, utilizando herramientas que mitiguen los factores que afecten al usuario.

Componente 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1	Definir relación de Trámites y servicios	Relación total de Trámites y servicios	Oficina de Planeación/ líder de procesos	30/06/2017
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2	Análisis de Trámites y servicios para posibles reducciones	Relación de Trámites y servicios para posibles reducciones	Oficina de Planeación/ líder de procesos	30/08/2017
Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	3.1	Acciones para la reducción de los trámites y servicio en tiempos, horarios, y ajustes en procedimientos y formatos	Reducción de algunos trámites y servicios	Líder del proceso	31/12/2017
	3.2	Socialización de los trámites y servicios que fueron reducidos	Informar a los usuarios de los trámites racionalizados	Oficina de comunicaciones	31/12/2017
Subcomponente 4 Interporalidad	4	Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades	Relación de Trámites y servicios	Oficina de Planeación/ líder de procesos	30/11/2017



CARACTERIZACION DE LAS ACTIVIDADES PARA EL PROCESO ANTITRAMITES

		SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL "ITBOY"			Código: OD-RGT-01
		PROCESO REGISTRO DE TRANSITO			Versión: 4
CARACTERÍSTICAS PRODUCTO		CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DE REGISTRO DE TRANSITO Y CONDUCTORES			Pág.: 1 de 1
		TRAMITE	LEY	INHERENTES	DEL CLIENTE
REGISTRO DE TRANSITO Y CONDUCTORES	REGISTRO INICIAL (Lic tránsito y placas), RADICADO DE REGISTRO, TRASLADO DE REGISTRO AUTOMOTOR	Ley 769/2002, ley 1005/2006, ley 962/2005, Resolución 004775 de 1/10/2009, Resolución 623/13 Resolución 3260 de 2009, Decretos 2085 y 2450/2008 Mintransporte, Resolución 326 de 2012 ITBOY, Resol 1150/2005 Mintransporte, Ficha técnica MT-001, Homologaciones chasis y carrocerías y otras resoluciones, decretos y circulares del Mintransporte.	Letra legible. Sin enmendaduras. Materiales de buena calidad. Los datos de la licencia de tránsito queden en las casillas correspondientes del formato. Tecnología de los equipos adecuada. Veracidad de los datos.	Tarifas bajas. Pago del impuesto en el municipio del P.A.T. Centralizar pagos en un solo banco. Información clara acerca de los requisitos.	Tiempos oportunos en la entrega. Garantiza la seguridad del historial de c/vehículo. Existencia de rangos de especies venales. Servicio eficiente y cordial
	DUPLICADO DE PLACAS	Ley 769/2002, Resol 326 de 2012 ITBOY, ley 1005/2006, ley 962/2005, Resol 004775 de 01/10/2009, Ficha técnica MT-001 y otras resoluciones, decretos y circulares del Mintransporte.	Materiales de buena calidad Tecnología de los equipos adecuada Veracidad de los datos Durabilidad	Cumplimiento en tiempo de entrega de la placa. Información clara acerca de los requisitos. Que el número y servicio de la placa sea el solicitado.	Tiempos oportunos en la entrega. Un mes para la entrega de la placa. Material reflectivo placa de última tecnología.
	CAMBIO DE PROPIETARIO O CARACTERÍSTICAS (licencia de tránsito), CERTIFICADO DE TRADICIÓN, CANCELACIÓN LICENCIA DE TRANSITO	Ley 769/2002, ley 1005/2006, ley 962/2005, Resol 2502/ 2002 y 319/2008 Mintransporte, Resolución 1044/2013, Resol 326 de 2012 ITBOY, Ficha técnica MT-001 y otras resoluciones, decretos y circulares del Mintransporte	Tipo de letra adecuada Sin enmendaduras Materiales de buena calidad Tecnología de los equipos adecuada Veracidad de los datos	Tarifas bajas. Pago del impuesto en el municipio del P.A.T. Centralizar pagos en un solo banco. Información clara acerca de los requisitos.	Tiempos oportunos en la entrega. Existencia de rangos de especies venales. Servicio eficiente y cordial.
	REFRENDACION LICENCIA DE CONDUCCION	Ley 769/2002, ley 1005/2006, ley 962/2005, Resolución 623/2013, Resolución 804/2010, Resolución 2395/09 Ley 1383 de 2010, Decreto 019/2012, Mintransporte, ITBOY, y otras resoluciones, decretos y circulares del Mintransporte	Tipo de letra adecuada Sin enmendaduras Materiales de buena calidad. Buena resolución de fotografía y Tecnología de los equipos adecuada Veracidad de los datos	Tarifas bajas Información clara acerca de los requisitos. Centralizar pagos en un solo banco.	Tiempos oportunos en la entrega. Existencia de rangos de especies venales. Servicio eficiente y cordial.

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS



El ITBOY desarrolla este componente bajo los lineamientos del documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, que señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno igual indica que más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación ITBOY- Usuario. Por su importancia, el Instituto genera anualmente acciones de rendición de cuentas y que la misma incluirá estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción el ITBOY implementa acciones para rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía; bajo lineamientos y contenidos metodológicos formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010. La rendición de cuentas implica:

Cumplimiento de las metas propuestas de acuerdo al Plan de acción del Itboy.

Reconocimiento de las partes interesadas y cumplimiento de las necesidades del cliente con respecto a la misión del Itboy

Transformación de las respuestas de acuerdo a las necesidades y expectativas del usuario.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1	Publicar informe de la gestión y los logros del Instituto con respecto al PDD en página web del Instituto.	Informe de gestión	Planeación estratégica y Comunicaciones	30/07/2017
	1.2	Publicar la información solicitada por entes y de interés a la comunidad	Informe de procesos	Líderes de Proceso	Permanente
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1.1	Permitir al ciudadano reclamar y dar sus puntos de vista acerca de la gestión del instituto.	Informe de resultados	Todos los procesos	30/12/2017
	1.2	A través de las redes sociales difundir el espacio para los requerimientos de los usuarios	Aumento en las preguntas, sugerencias entre otros en Facebook, Twitter	Sistemas y comunicaciones	30/12/2017
	1.3	Participar en las audiencias públicas participativas	Socialización pública de la gestión	Gerencia, Planeación Estratégica	Permanente
	1.4	Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información	Informes de resultados a los D. de petición	Todos los procesos	Permanente
Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Hacer partícipes a los funcionarios del Itboy en el tema de la rendición de cuentas	Aumento del conocimiento de los funcionarios	Planeación Estratégica	30/11/2017
Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Conclusiones de la rendición de cuentas	Informe de Evaluación	Gerencia, Planeación Estratégica	30/11/2017
	4.2	Publicación de la RdC, conclusiones en la pág. web del Instituto	Documento publicado	Planeación Estratégica, Comunicaciones	16/12/2017
	4.3	Socialización interna de la RdC, (resumen conclusiones, acciones de mejora	Informe	Gerencia, Planeación Estratégica	11/12/2017

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO



La atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los clientes y funcionarios del Instituto de Tránsito de Boyacá comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Institución. Allí se encuentran plasmados los principales dogmas que se consideran deben ser asimilados por todos los funcionarios, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.



DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto atiende a los usuarios de forma presencial, en cualquiera de sus 10 Puntos de Atención de Tránsito (PAT), que se encuentran abiertas para la atención al cliente en los horarios de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00pm a 6:00pm la atención se garantiza de forma continua y personalizada. El ITBOY cuenta con la sede administrativa que también está a disposición de los clientes ubicada en la ciudad de Tunja en la Cra 2 N° 72 – 02 Barrio Suamox el cual tiene un horario de atención de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00pm a 6:00pm de lunes a viernes.

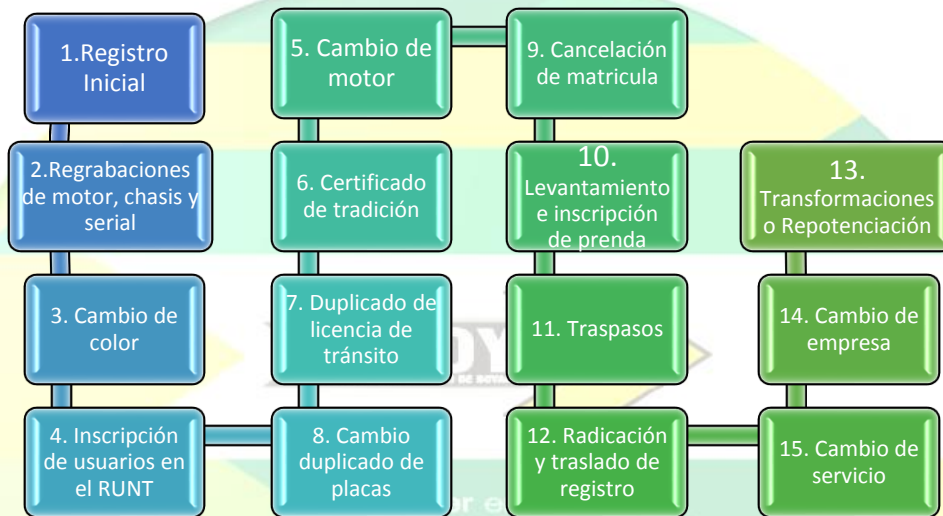
El instituto de Tránsito dispone permanentemente para sus usuarios y clientes unos formatos, para conocer la opinión acerca de la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios, los cuales se pueden diligenciar fácilmente y se pueden encontrar en la página Web del Instituto y en cada Punto de Atención, para de esta manera conocer la percepción de los diferentes servicios brindados por el ITBOY y mejorar para beneficio de nuestros clientes.

Estos formatos se pueden depositar en cualquiera de los diez (10) puntos de Atención de Tránsito y en la sede Administrativa que se encuentra en la ciudad de Tunja.

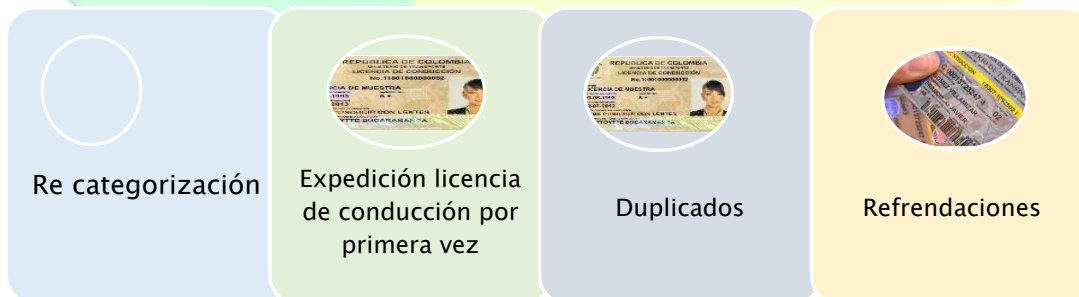
PRODUCTOS Y SERVICIOS

Licencia de Tránsito. Placas, Señalización, Sensibilización en seguridad Vial, Licencia de conducción, Resolución, Capacitación en Seguridad Vial, Traspasos

TRÁMITES DE REGISTRO AUTOMOTOR



TRÁMITE DE REGISTRO DE CONDUCTORES



El Instituto de Transito de Boyacá en pro de su misión institucional brinda un servicio eficiente y efectivo a la ciudadanía para que pueda ser participe activo, y garante del cumplimiento de las normativas que rigen nuestra organización, hace la utilización de uno de los medios más rápidos de comunicación como lo es su sitio web en donde el cliente o ciudadano puede acceder y realizar alguna queja, reclamo, petición, o consulta. Los clientes pueden dirigirse al siguiente link www.itboy.gov.co en donde encontrarán la página Institucional el cual está dotado de una serie de vínculos que pueden ser del interés del ciudadano.

Adicionalmente también la Entidad cuenta con un directorio por dependencias y las páginas de cada uno de los puntos de atención de Transito (PAT) donde el usuario, si lo desea, podrá dirigir directamente su petición, queja o reclamo, adicionalmente se cuenta con los buzones de sugerencias en cada uno de estos puntos y en la sede administrativa.

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Incentivar a los funcionarios que interactúan con los usuarios para mejorar su atención	Usuarios satisfechos	Registro de Transito (PAT'S)	30/06/2017
	1.2	Manejar tecnología de punta, mejorando así los tiempos de los procedimientos	Implementación de tecnología de punta	Registro de Transito, Gestión tecnológica	30/11/2017
	1.3	Asignación de recursos para suministros de forma oportuna	Suministros	Sub gerencia Administrativa y Financiera	30/12/2017
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Implementar sistemas de información que facilite la trazabilidad o consecutivo de los requerimientos y/o PQRSF de los ciudadanos	Trazabilidad y consecutivo de cada requerimiento	Gestión tecnológica, comunicaciones	16/12/2017
	2.2	Mejoramiento continuo de los canales de comunicación del Instituto	Canales de comunicación efectivos	Gestión tecnológica, comunicaciones	30/12/2017
Subcomponente 3- Talento Humano	3.1	Capacitación a los funcionarios sobre la cultura de servicio para la atención al ciudadano	Capacitaciones y funcionarios competentes	Gestión del talento Humano	30/12/2017
	3.2	Incentivar a los funcionarios para prestar un buen servicio a los usuarios	Empoderamiento corporativo de los funcionarios	Gestión del talento Humano, Registro de Transito	30/12/2017

Subcomponente 4 - Normativa y Procedimental	4.1	Identificar y clasificar el tipo de requerimientos de los usuarios para dar respuesta	Respuesta oportuna de los requerimientos en el tiempo estipulado según normatividad	Todos los procesos	30/12/2017
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Resultados encuestas	Comercialización, Registro de Transito	30/12/2017
	5.2	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del cliente	Plan de mejoramiento	Comercialización, Registro de Transito	30/12/2017

DESARROLLO DE LA RECEPCION DE LAS PQRSF EN EL ITBOY Y ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL CLIENTE

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF)

ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Presenta la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones a través de la página web del Instituto o diligenciando el formato FR- CDG-06 depositándolo en los buzones disponibles para tal fin en la sede administrativa y los P.A.T.	Clientes, Proveedores y Comunidad en General
2	Mensualmente se dará apertura a los buzones de los diferentes PAT del Instituto, en compañía del jefe de punto, dejando como evidencia el diligenciamiento del formato de FR -PLE-02 "Acta" en la cual indica el número de PQRS recibidas.	Asesor de Control Interno
3	Recibe la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones, Analiza e identifica el proceso responsable, diligencia el formato FR-CDG-10 "Seguimiento a petición, queja, reclamos y sugerencias".	Asesor de Control Interno
4	Envía dentro de los 3 días a la recepción o apertura de las PQRS las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones al proceso responsable de dar respuesta.	Asesor de Control Interno
5	Analiza y da respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones máximo dentro de los quince días siguientes a la fecha de recibido. Enviando copia al asesor de control interno.	Responsable del Proceso
6	Complementa el formato FR-CDG-10 "Seguimiento a petición, queja, reclamos y sugerencias", teniendo en cuenta la respuesta enviada por el proceso responsable. Mejoramiento continuo.	Asesor de Control Interno

QUINTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



Para la implementación se basa en la ley de Transparencia y Acceso a información Pública Nacional 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015.

Este componente implica la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos. Esta información debe estar disponible en el sitio web del Instituto

En la observación realizada a la página Web del Instituto, se evidencia que se debe ajustar la forma de publicación ya que no cuenta con la opción apropiada para la publicación de la ley de Transparencia y Acceso a la información Pública, por esto se debe crear la opción que contenga únicamente los lineamientos y componentes que determina la ley de transparencia para un fácil acceso de los usuarios.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de información en el sitio Web	Acceso a la información pública en el sitio web	100%	Oficina de comunicaciones y oficina de Sistemas	Permanente
	1.2	Publicación Directorio de información de los servidores públicos	Publicar en la Web del instituto el directorio de los servidores públicos	100%	Oficina de Planeación Estratégica y Oficina de sistemas	30/04/2017
	1.3	Publicación los servicios ofrecidos del Instituto	Publicar en la página Web del instituto los servicios ofrecidos por el instituto	100%	Oficina de comunicaciones	30/05/2017

	1.4	Publicación de información contractual	Publicar información en el SIGEP	100%	Oficina de Gestión Jurídica	Permanente
			Publicar información de la gestión contractual en el SECOP	100%	Oficina de Gestión Jurídica	Permanente
	1.5	Publicación de lineamientos en materia de adquisición y compras	Publicación en el sitio web oficial el manual de contratación	100%	Oficina de Gestión Jurídica	30/06/2017
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	1	Conservación de la información publicada con anterioridad	Permitir el acceso a la información publicada con anterioridad	100%	Oficina de Sistemas	Permanente
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Divulgar los medios para recibir solicitudes de información pública	Publicar canales de comunicación en la Web	100%	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	2.2	Respuesta a solicitudes de acceso a información pública	Dar respuesta a las solicitudes de información pública	100%	Todos los procesos	Permanente
4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Avance en el ajuste de los medios de comunicación para facilitar el acceso a las personas con discapacidad	Gestionar los ajustes a los medios de comunicación para facilitar el acceso a las personas con discapacidad	100%	Oficina de Planeación Estratégica y Oficina de sistemas	30/11/2017
5. Monitoreo del acceso a la información pública	1	Realización de capacitación de la presente ley y sus disposiciones	Realizar capacitación de la presente ley y sus disposiciones	100%	Oficina de Planeación Estratégica	30/11/2017