

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2018



Crear 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.

Se permite presentar el Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2018, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 y ratificando nuestro compromiso con la lucha contra la corrupción, la transparencia y el servicio al ciudadano

Este documento fue elaborado con la metodología establecida en los instrumentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano del departamento Administrativo de la Función Pública, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cinco componentes los cuales son:

1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción
2. Segundo componente: Estrategia antitrámites
3. Tercer componente: Rendición de cuentas
4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Para el ITBOY, todo acto de corrupción es inaceptable, por esto, 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.

MARCO LEGAL

A continuación se listan las normas tenidas en cuenta para la elaboración del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano 2018:

- 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:" 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 2641 de 2012: "Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474" de 2011
- 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 de 2014 : 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 Atención al ciudadano".
- 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
- Ley 1437 de 2011: "Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Decreto 019 de 2012:" Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública".
- Decreto Nacional 1510 de 2013:"Por la cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública".
- Ley estatutaria 1757 de 2015: "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Decreto 1083 de 2015: "Por medio de la cual se expide el Derecho único reglamentario del Sector de Función Pública".

1. OBJETIVOS

1.1. 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

1.2. 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 buenas prácticas.
- c) Promover el control social.
- d) Generar cultura de acercamiento a la comunidad a través de la óptima atención al ciudadano.
- e) Establecer el mínimo número de trámites para prestación de servicios
- f) Implementar diferentes canales de acceso a la información haciendo efectiva la misión institucional
- g) Sensibilizar a los servidores públicos por una cultura preventiva basada en la autoevaluación y el autocontrol.
- h) Concienciar al talento humano del instituto sobre la importancia de planear

2. ALCANCE

Las estrategias contenidas en el PLAN ANTICORRUCCION Y ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO deberán ser aplicadas en todas las áreas funcionales, misionales y procesos estratégicos de la entidad, vinculando a todos los servidores públicos y contratistas de apoyo del Instituto de Tránsito de Boyacá

3. CONTEXTO ESTRATÉGICO

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.

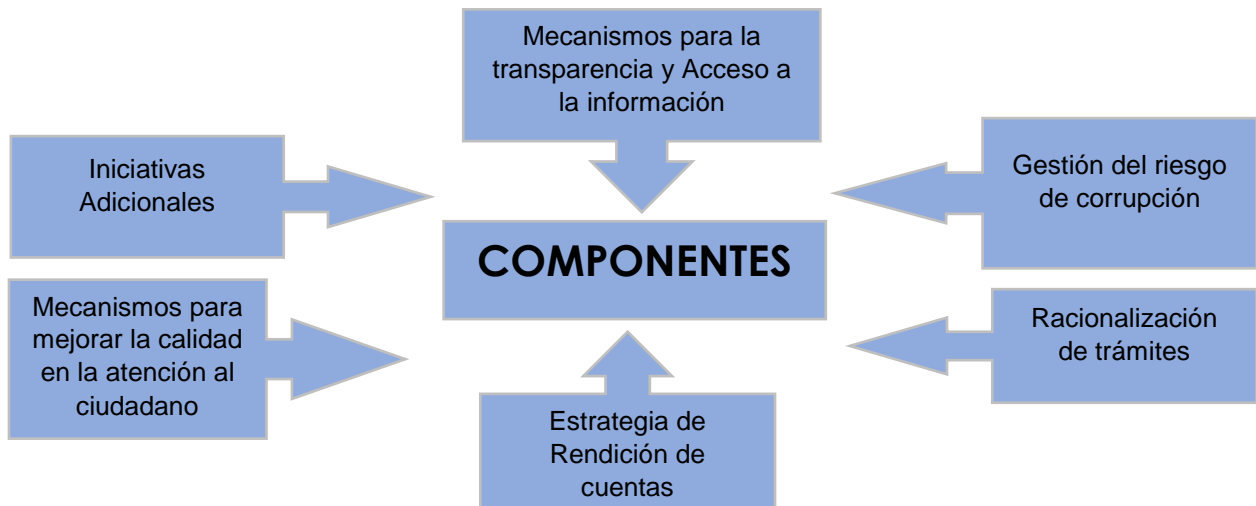
VISIÓN

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

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.

COMPONENTES ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN ITBOY 2018



PRIMER COMPONENTE

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Tomando como base los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, se identifican los posibles riesgos de corrupción, lo que le permite al instituto identificar, controlar y evitar los probables actos internos o externos que generan corrupción.

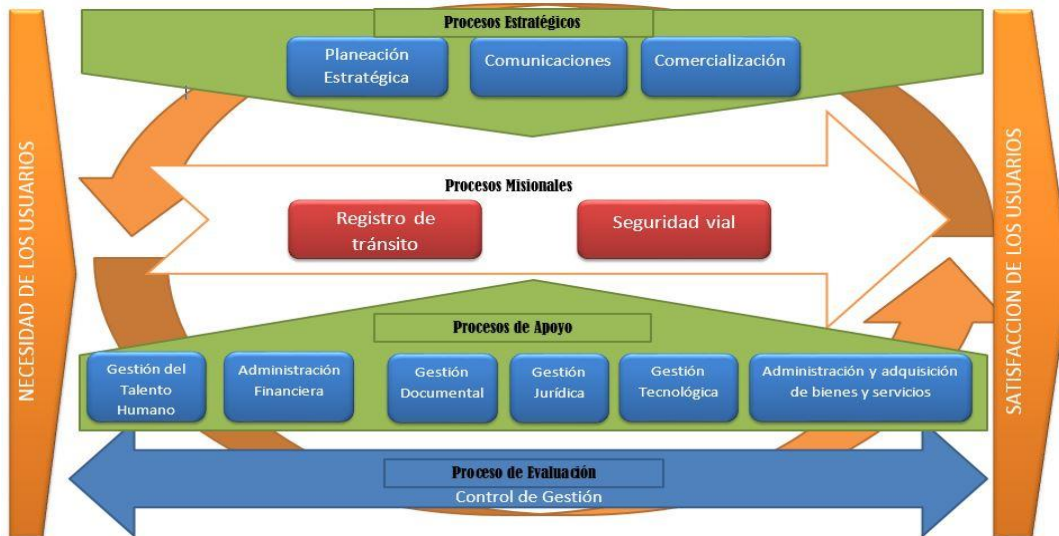
El mapa de riesgos de corrupción del Instituto de Tránsito de Boyacá se identifican los riesgos, sus causas, calificación y valoración de estos señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

A continuación se presentan las acciones que se planean realizar para la vigencia 2018 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	Seguimiento a la construcción de la Política de Administración de Riesgos del Instituto de Tránsito de Boyacá	Construcción de la Política de Administración de Riesgos	Oficina Asesora de Control Interno	30/04/2018
	1.2	Seguimiento a la socialización y publicación de la política de Administración de Riesgo	Socialización de la política de Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Control Interno	05/05/2018
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.	Riesgos de corrupción del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	19/01/2018
Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación	3.1	Socializar la construcción del Mapa de Riesgos en la página Web del Instituto, para la activa participación de la comunidad en su conformación.	Mapa de Riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	26/01/2018
Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar seguimiento a la formulación de los riesgos de cada proceso y verificar la existencia de los controles a los mismos establecidos mitiga la ocurrencia de estos. Ajuste y/o formulación de herramientas de control a las malas prácticas y riesgos de corrupción a través de ejercicios de autoevaluación	Mapa de Riesgos actualizado y/o ajustado con herramientas de control eficientes	Líder de cada proceso	30/06/2018
Subcomponente 5 - Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos	Informes de evaluación del Mapa de Riesgos	Control Interno de Gestión	30/01/2018
					30/04/2018
					31/08/2018
					30/12/2018

SEGUNDO COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

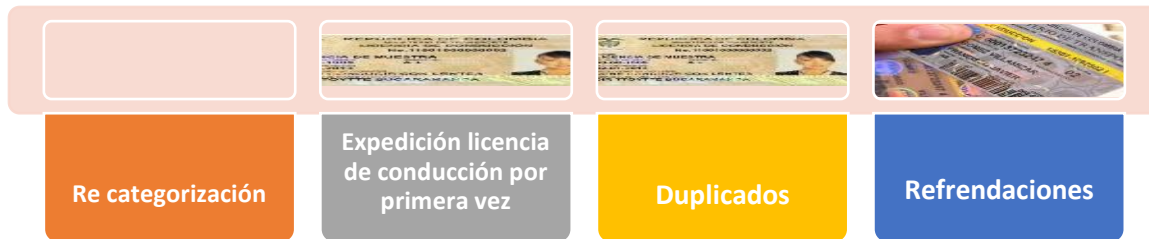


Mapa de Procesos

TRÁMITES DE REGISTRO AUTOMOTOR

- | |
|---|
| 1.Registro Inicial |
| 2.Regrabaciones de motor, chasis y serial |
| 3. Cambio de color |
| 4. Inscripción de usuarios en el RUNT |
| 8. Cambio duplicado de placas |
| 7. Duplicado de licencia de tránsito |
| 6. Certificado de tradición |
| 5. Cambio de motor |
| 9. Cancelación de matricula |
| 10. Levantamiento e inscripción de prenda |
| 11. Traspasos |
| 12. Radicación y traslado de registro |
| 15. Cambio de servicio |
| 14. Cambio de empresa |
| 13. Transformaciones o Repotenciación |

TRÁMITE DE REGISTRO DE CONDUCTORES



LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ESTRATEGIA ANTI TRAMITES El ITBOY facilita el acceso de los servicios y trámites por medio de la simplificación, estandarización, 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, los puntos de atención PAT (Combita, Moniquira, Ramiriqui Miraflores, Soata, Santa Rosa de Viterbo, Villa de Leyva, Saboya, Nobsa y Guateque).

El Instituto brinda servicios mediante la implementación del Código de Ética y conducta 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	28/02/2018
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2	Análisis de Trámites y servicios para su simplificación o estandarización	Relación de Trámites y servicios simplificados o estandarizados	Oficina de Planeación/ líder de procesos	30/03/2018

Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	3.1	Acciones para la Simplificación (paso a paso) o estandarización de los trámites y servicio en tiempos, horarios, y ajustes en procedimientos y formatos	Simplificar o Estandarizar algunos trámites y servicios	Líder del proceso	30/04/2018
	3.2	Socialización con los funcionarios, los administrados y los usuarios de los trámites y servicios que fueron Simplificados o estandarizados	Socializar los trámites Simplificados o estandarizados al interior de la entidad, los PAT los actores viales (conductores, peatones, ciclistas, motociclistas)	Oficina de comunicaciones	30/05/2018
Subcomponente 4 Interporalidad	4	Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades	Portafolio de servicios actualizado y socializado	Área de comercialización	30/06/2018

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS

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 rendirá cuentas a los ciudadanos, una vez al año, presentando las acciones desarrolladas durante el mismo. De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción el ITBOY implementa acciones para rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

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	Permanente
	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	Establecer mecanismos de participación de la ciudadanía en el control social.	Buzones de PQRDS Link PQRDS, redes sociales.	Comunicaciones y sistemas	Permanente
	1.2	Dar respuesta inmediata a los requerimientos realizados por la comunidad a través de las redes sociales	Dar respuesta oportuna de fondo y de manera objetiva a través de las redes sociales	Sistemas y comunicaciones	Permanente
	1.3	Participar en las audiencias públicas de rendición de cuentas	Mantener actualizada la información a través de la web y medios de comunicación posibles para la entidad.	Líderes de proceso	Permanente
			Realizar la feria de rendición de cuentas y comercialización de los servicios del ITBOY: registro de tránsito y registro de los conductores	Gerencia, Planeación Estratégica	marzo 30 de 2018
	1.4	Seguimiento al procedimiento de derechos de petición y su atención.	Informes de seguimiento	Control Interno	trimestral
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	Realizar la rendición de cuentas con la participación activa de las diferentes áreas	Planeación Estratégica	30/11/2018
Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Conclusiones de la rendición de cuentas	Realización de la autoevaluación	Todos los líderes de proceso con su respectivo equipo de trabajo.	10/05/2018

	4.2	Publicación de la RdC, conclusiones en la pág. web del Instituto	Documento publicado	Planeación Estratégica y comunicaciones	30/04/2018
--	-----	--	---------------------	---	------------

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) en los siguientes municipios: Combita, Moniquira, Ramiriqui Miraflores, Soata, Santa Rosa de Viterbo, Villa de Leyva, Saboya, Nobsa y Guateque. 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.

El Instituto de Tránsito 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. Habilita espacios de interacción como es la página web de la institución, donde el cliente o ciudadano puede acceder y realizar sus diferentes requerimientos o consultas, o si desea presentar alguna queja, reclamo o petición. Los usuarios pueden dirigirse al siguiente link www.itboy.gov.co en donde encontrarán la página Institucional la cual presenta diferentes vínculos de fácil manejo, brindando al ciudadano de información de su interés.

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 Tránsito (PAT'S)	Permanente
	1.2	Manejar tecnología de punta, mejorando así los tiempos de los procedimientos	Implementación de tecnología de punta	Registro de Tránsito, Gestión tecnológica	30/11/2018
	1.3	Asignación de recursos para suministros de forma oportuna	Suministros	Sub gerencia Administrativa y Financiera	30/08/2018
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	30/11/2018
	2.2	Mejoramiento continuo de los canales de comunicación del Instituto	Canales de comunicación efectivos	Gestión tecnológica, comunicaciones	30/11/2018
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	30/06/2018
	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 Tránsito	Permanente

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	28/12/2018
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	trimestralmente
	5.2	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del cliente	Plan de mejoramiento	Comercialización, Registro de Transito	trimestralmente

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.

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	30/03/2018

	1.3	Publicación de los servicios ofrecidos por el ITBOY	Publicar en la página Web del instituto los servicios ofrecidos por el instituto	100%	Oficina de comunicaciones	30/03/2018
	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	100%	Administración de bienes y servicios	30/05/2018
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	30/11/2018