

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



2020

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.

El Instituto de Tránsito de Boyacá trabaja con gran responsabilidad es así como en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano se refleja el cumplimiento de la implementación de las leyes 1474 de 2011 y 1712 de 2014 y se acoge a sus lineamientos y manteniendo la cultura de erradicar toda forma de corrupción y/o malas prácticas en búsqueda de la transparencia y la eficiencia en la atención al ciudadano, a fin de recuperar la confianza de nuestros usuarios presenta el Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2019.

En torno a la prevención, a través del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano" construido por el departamento Administrativo de la Función Pública DAFP se desarrollan los siguientes componentes:

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.

El ITBOY, busca fortalecerá al interior de la entidad a través de controles a sus procesos y procedimientos toda actuación irregular, mala práctica que derive en actos de corrupción. Para continuar avanzando en este logro de "cero corrupciones" el Instituto viene fortaleciendo los mecanismos de prevención, denuncia, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

CONTENIDO

1. MARCO ESTRATÉGICO DEL ITBOY

Misión

Visión

Principios

2. OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo General

Objetivo Especifico

3. MARCO LEGAL

4. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN

Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

Segundo Componente: Racionalización de trámites

Tercer Componente Rendición de Cuentas

Cuarto Componente: Los Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano

Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información

5. REFERENCIAS

Mapa de Riesgos de Corrupción 2019

MARCO ESTRATÉGICO 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 servicio 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.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Establecer estrategias para la lucha contra la corrupción para la vigencia 2020 del Instituto de Transito de Boyacá, mediante acciones que permitan el tratamiento adecuado de los riesgos, actos de corrupción, malas prácticas, la participación ciudadana, mejoras a los trámites del instituto, la divulgación de la información.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Fortalecer la cultura y práctica continua de administración del riesgo en la entidad, con una visión sistémica de control interno.
- b) Gestionar los riesgos de corrupción mediante planes orientados a su prevención.
- c) Establecer acciones para el mejoramiento de la prestación de los servicios y de los puntos de atención.
- d) Orientar la gestión del instituto hacia el cumplimiento de los principios de transparencia y buenas prácticas.
- e) Asegurar una adecuada y permanente rendición continua de cuentas. Que fomente la transparencia frente a la gestión institucional.
- f) Simplificar, racionalizar trámites para facilitar el derecho de los ciudadanos
- g) Implementar diferentes canales de acceso a la información haciendo efectiva la misión institucional
- h) Establecer en la página web institucional mejoras que faciliten la consulta y comprensión de los ciudadanos. Que fomente el derecho al acceso a la información pública.
- i) Sensibilizar a los servidores públicos por una cultura preventiva basada en la autoevaluación y el autocontrol.

- j) Concienciar al talento humano del instituto sobre la importancia de planear

3. 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 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 1°, 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”.
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019 “Por medio de la cual se expide Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474/11 relacionadas con el Derecho disciplinario”.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

4. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Instituto de tránsito de Boyacá para el año 2019 identificó un total de 9 riesgos de corrupción, que hacen parte del mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto, los cuales cumplieron las etapas de identificación luego el análisis y valoración dando cumplimiento a la normatividad vigente. Ley 1712/15, ley 1474/11, Decreto 124/16, Decreto 1081/18, Decreto 648/17, Decreto 2641/12.

A través de la formulación del mapa de Riesgos de Corrupción la entidad podrá identificar, establecer controles y prevenir los probables actos internos o externos que generan corrupción y /o malas prácticas.

Un efectivo ejercicio de detección de riesgos y el establecimiento de controles en la lucha contra la corrupción, así como la racionalización de trámites y el acceso a la información pública y transparente debe ser la meta de la vigencia 2020.

Se continuarán los seguimientos cuatrimestrales desde la oficina de Control Interno de Gestión, los cuales se realizan en concordancia a los términos establecidos en el estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011.

Se realizarán 10 campañas “El ITBOY POR LA TRANSPARENCIA Y LAS BUENAS PRACTICAS”, 1 en cada PAT, con equipo interdisciplinario interno de la entidad.

El monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los líderes de procesos responsables y sus equipos de trabajo debe fortalecerse con controles tecnológicos, estableciendo jornadas de sensibilización al interior de la entidad.

El presente Cuadro N°1 formula la Planeación para la Gestión del Riesgo de Corrupción.

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 implementación de la Política de Administración de Riesgos del Instituto de Tránsito de Boyacá.	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2020
	1.2	Seguimiento a la socialización y publicación de la política de Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2020
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 desde las diferentes líneas de defensa del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	Permanente
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.	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020
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 para mitigar 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	Oficina Asesora de Planeación y Líder de cada proceso	30/05/2020
Subcomponente 5 – Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos y plan anticorrupción	Seguimiento al plan y mapa anticorrupción presentado a través informe a O.C.I	23/01/2020
				20/04/2020
				21/08/2020

		Informes de evaluación del Mapa de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación.	20/12/2020
				31/01/2020
			Control Interno de Gestión	30/04/2020
				30/08/2020
				31/12/2020

SEGUNDO COMPONENTE:

RACIONALIZACION DE TRAMITES

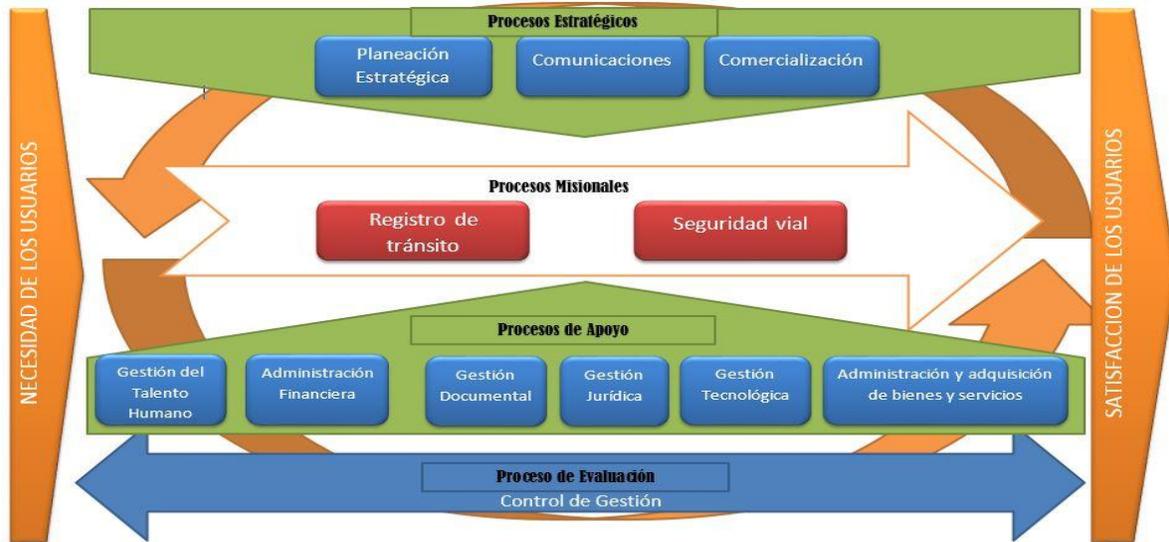
La estrategia antitrámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el departamento Administrativo de la función pública.

Se entiende por trámites los servicios a los cuales accede la ciudadanía para adquirir un derecho o cumplir con una obligación. Así el Insituto con el objetivo de que seamos mas eficaces para garantizar a la ciudadanía un mejor acceso a los trámites, es imprescindible la utilización de tecnología de la información y comunicaciones.

El Mapa de procesos y el Único Sistema de Gestión construido de acuerdo al Decreto 1499/2017, el ITBOY busca la celeridad, eficiencia al contribuir a la satisfacción de los clientes externos a corto tiempo.

La política que desarrollará el ITBOY está orientada a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos para su interacción con las entidades públicas.

MAPA DE PROCESOS ITBOY



TRÁMITES DE REGISTRO AUTOMOTOR

1	MATRICULA/ REGISTRO	2	TRASPASO	3	TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO	4	RADICADO MATRICULA / REGISTRO	5	CAMBIO DE COLOR	6	CAMBIO DE SERVICIO
7	REGRABAR MOTOR	8	REGRABAR CHASIS	9	TRANSFORMAC ION	10	1 0 DUPLICADO LICENCIA TRANSITO	11	1 1 INSCRIPC. PRENDA	12	LEVANTA. PRENDA
13	CANCELACION MATRICULA / REGISTRO	14	1 4 CAMBIO DE PLACAS	15	1 5 DUPLICADO DE PLACAS	16	1 6 REMATICULA	17	1 7 CAMBIO DE CARROCERI A	18	OTROS

TRÁMITES DE REGISTRO DE CONDUCTORES

- EXPEDICIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
- CAMBIO DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN POR MAYORÍA DE EDAD

- RECATEGORIZACIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
- DUPLICADO LICENCIA DE LA CONDUCCIÓN
- RENOVACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ESTRATEGIA ANTI TRAMITES El ITBOY viene adelantado estrategia de celeridad, oportunidad y eficacia en la realización de trámites, atendiendo las posibilidades tecnológicas para los trámites en línea, recaudo en línea de cuotas de acuerdos de pago, pago comparendos por PSD en convenio con el SIMIT que permiten facilitar los trámites a los usuarios en procesos de atención directa y/o indirecta principalmente en los 10 puntos de atención PAT (Combita, Moniquira, Ramiriquí, Miraflores, Soata, Santa Rosa de Viterbo, Villa de Leyva, Saboya, Nobsa y Guateque).

El ITBOY está implementando el CHAT en línea para orientación en los diferentes trámites de los clientes internos y externos que hagan uso de este.

El Instituto ha construido y adoptado el Código de Integridad para tener lineamientos claros del trato al ciudadano, entre funcionarios, contratistas a fin de crear una relación confiable y una cultura de fidelidad por parte de los usuarios del ITBOY, con ello mejorará la competitividad del instituto, lo cual contribuirá ostensiblemente a un mayor recaudo. = **A mejor atención** > # de trámites > **Recaudo** = > **Satisfacción** > **PQRDS-Tutelas**.

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1,1	Definir la política de Racionalización de trámites	Política formulada	Gerente, Oficina de Planeación/	30/04/2020
	1,2	Definir relación de Trámites y servicios	Relación total de Trámites y servicios	Oficina de Planeación	15/03/2020
	1,3	Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los trámites identificados en el SUIT.	100% de los trámites actualizados de ser necesario	Oficina de Planeación	30/07/2020
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2,1	Análisis de Trámites y servicios para su simplificación o estandarización	Relación de Trámites y servicios simplificados o estandarizados a través de la tecnología	Oficina de Planeación, Sistemas y líderes de procesos.	30/05/2020
	3.2	Socialización con los funcionarios, y los usuarios de los trámites y servicios que fueron racionalizados o automatizados	Socializar los trámites racionalizados o automatizados al interior de la entidad, en la página web institucional, los PAT (a través de los TV de cada punto) los actores viales (conductores, peatones, ciclistas, motociclistas)	Oficina de Planeación, Oficina de comunicaciones	30/11/2020
Subcomponente 4 Interporalidad	4	Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades	Portafolio de servicios actualizado y socializado- (en los Pats a través de medios electrónicos)	comercialización	30/05/2020

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación del Instituto con la ciudadanía de manera permanente. Su objetivo es los ciudadanos conozcan datos, acciones de la gestión institucional realizada y la eficiencia de su gestión.

A través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión la entidad propiciará espacios de participación ciudadana para que se incluyan aquellos que faciliten el control social y la evaluación ciudadana.

El Instituto de Tránsito de Boyacá viene fortaleciendo el desarrollo de la estrategia anual de Rendición de Cuentas, promoviendo la participación ciudadana. La entidad mantiene y mejorar los espacios que garantizan la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en cumplimiento de la ley 1755 de 2015, a través de estrategias de promoción de la participación ciudadana.

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de participación	Equipo conformado y capacitado	Gerencia y planeación	30/04/2020
	1.2	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad, a partir de los resultados de las evaluaciones. Siguiendo los pasos para el autodiagnóstico del Manual Único de Rendición de cuentas	Diagnóstico	Planeación , sistemas, Subgerencia Operativa y Comercialización	30/05/2020
	1.3	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
	1.4	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	2.1	Establecer mecanismos de participación de la ciudadanía en el control social.	Buzones de PQRDS Link PQRDS, redes sociales.	Comunicaciones y sistemas	Permanente
	2.2	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
	2.3	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 jornada 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 2020
	2.4	Seguimiento al procedimiento de derechos de petición y su atención.	Informes de seguimiento en la atención oportuna.	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	10/11/2020
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.	20/11/2020
	4.2	Publicación de la RdC, conclusiones en la pág. web del Instituto. Publicación permanente de eventos, actividades, proyectos.	Eventos publicados Documentos publicados	Planeación Estratégica y comunicaciones	30/04/2020

CUARTO COMPONENTE:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

El ITBOY, atendiendo las posibilidades tecnológicas para los trámites en línea, recaudo en línea de cuotas de acuerdos de pago, pago comparendos por PSD en convenio con el SIMIT que permiten facilitar los trámites a los usuarios en procesos de atención directa y/o indirecta principalmente en los 10 puntos de atención PAT (Combita, Moniquirá, Ramiriquí, Miraflores, Soata, Santa Rosa de Viterbo, Villa de Leyva, Saboya, Nobsa y Guateque).

La estrategia de CHAT en línea busca mejorar la interacción con nuestros clientes internos y externos, a fin de buscar la recuperación de la confianza del ciudadano, evitando la intermediación para realización de trámites en los diferentes Puntos de atención de Tránsito.

Igualmente, para lograr el acercamiento con la ciudadanía deberá validar con las dependencias misionales y de apoyo la caracterización de los usuarios.

El Instituto también documentará las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación ciudadana y Rendición de cuentas. Igualmente establecerá para el manejo de la relación Estado ciudadano interacción fluida con la ciudadanía de manera transparente y participativa facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

A través de herramientas tecnológicas mejorará el acceso a los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad en sus 10 sedes y la sede Administrativa.

El Instituto de Tránsito de Boyacá debe procurar total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas todo en favor de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

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)	Permanente
	1.2	Formular la política de servicios al ciudadano	Política de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de planeación	30/04/2020
	1.2	Manejar tecnología de punta, mejorando así los tiempos de los procedimientos	Implementación de tecnología de punta Digiturno	Registro de Transito, Gestión tecnológica	permanente
	1.3	Asignación de recursos para suministros de forma oportuna	Contrato de Suministros perfeccionados.	Sub gerencia Administrativa y Financiera	30/03/2020
	1.4	Socializar con los servidores públicos de la entidad los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana públicos	Socialización	Gerencia	30/06/2020
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	Gerencia, Gestión Documental (ventanilla única), jurídica	30/04/2020
	2.2	Mejoramiento continuo de los canales de comunicación del Instituto	Canales de comunicación efectivos	Gestión tecnológica, comunicaciones	permanente
Subcomponente 3- Talento Humano	3.1	Capacitación a los funcionarios sobre la cultura de servicio para la atención al ciudadano	Capacitaciones y funcionarios competentes	Subgerencia Administrativa y Financiera (Gestión del talento Humano)	Permanente PIC
	3.2	Incentivar a los funcionarios para prestar un buen servicio a los usuarios	Empoderamiento corporativo de los funcionarios	Subgerencia Administrativa y Financiera (Gestión del talento Humano)	Permanente
	3.3	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como(carnets, uniformes, logos).	Portar el carne institucional en lugar visible, uso de prendas institucionales	Registro de tránsito, Talento Humano	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, Primera línea de defensa	30/03/2020

Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Resultados encuestas	Gerencia Comercialización,	trimestralmente
	5.2	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del cliente	Plan de mejoramiento con base en los resultados de las encuestas	Gerencia, Comercialización, Subgerencia Operativa	cuatrimestral

QUINTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para el ITBOY es misional cumplir con los principios de información completa, clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo presente necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos. A fin de dar cumplimiento a la ley 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. Toda información debe estar disponible en el sitio web del Instituto.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	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	Líderes de Procesos y Oficina de Sistemas	Permanente
	1.2	Publicación Directorio de información de los servidores públicos	Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos del ITBOY en la Web	Subgerencia Administrativa y Oficina de sistemas	28/03/2020
	1.3	Publicación de los servicios ofrecidos por el ITBOY	Publicar en la página Web del instituto los servicios ofrecidos por el instituto	Subgerencia Operativa, Comercialización y sistemas	28/02/2020
	1.4	Publicación de información contractual	Publicar información en el SIGEP	Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Gestión Jurídica	Permanente
			Publicar información de la gestión contractual en el sitio web de la entidad y SECOP	Oficina de Gestión Jurídica y Sistemas	Permanente
1.5	Publicación de lineamientos en materia de adquisición y compras (plan Anual de Adquisiciones)	Publicación en el sitio web	Subgerencia Administración y Recursos Físicos y Sistemas	30/05/2020	
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	1.6	Conservación de la información publicada con anterioridad	Back ups de información accesible	Líderes de proceso y Oficina de Sistemas	Permanente
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Divulgar los medios para recibir solicitudes de información publica	Publicar canales de comunicación en la Web	Oficina de Comunicaciones y Sistemas	Permanente
	2.2	Respuesta a solicitudes de acceso a información pública	Dar respuesta a las solicitudes de información pública	Todos los líderes de procesos centralizando las respuestas en el área jurídica.	Permanente
4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar herramientas de lenguaje de señas para los videos publicados en la página web y redes sociales	Implementar en un 30% videos institucionales con lenguajes de señas	Oficina de Planeación y Oficina de sistemas	30/11/2020