






SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO CON CORTE A 30 DE ABRIL 2020

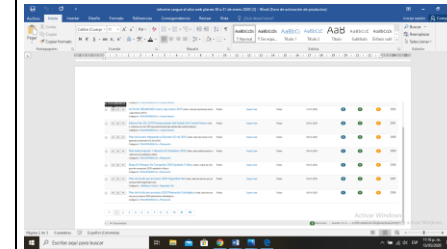
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					Seguimiento oficina de Planeación	Seguimiento Oficina de Control Interno de Gestión
					Actividades cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento y Evidencias
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 1 – Política de Administración de Riesgo	1.1 Seguimiento a la implementación de la Política de Administración de Riesgos del Instituto de Tránsito de Boyacá.	Informes auditorías a los procesos más críticos	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2020	<p>La O.C.I. No se logró obtener evidencia de la implementación y aprobación de la política de administración del Riesgo del ITBOY. El seguimiento se realizó. Se presentó el programa anual de Auditorias al comité Coordinador de Control Interno para aprobación, el cual ahora será ajustado en razón a la imposibilidad de cumplirlo y la necesidad de enfocarlo a otros procesos críticos a partir del COVID 19.</p>	<p>100%</p> <p>En cumplimiento del seguimiento por parte de Control interno. No se logró obtener evidencia con corte a 30 de abril 2020 de la implementación de la Política de administración de Riesgos por parte del ITBOY , no obstante con la situación provocada por el COVID, debe ajustarse la política , el mapa de riesgos de corrupción y modificarse los controles.</p>
						

							
1.2		Seguimiento a la socialización y publicación de la política de Administración de Riesgo	Socialización efectiva de la política de riesgo de corrupción en la inducción al personal	Oficina Asesora de Control Interno	30/03/2020	La O.C.I No se logró obtener evidencia de la socialización y publicación con corte a 30 de Abril del 2020 de la política de administración del Riesgo del ITBOY. La socialización en los procesos de inducción si se realizó.	<p>100%</p> <p>La O.C.I al realizar los procesos de inducción a funcionarios nombrados, a los contratistas, aprendices Sena y judicantes realiza la socialización de la política de riesgos de corrupción y los valores uno a uno del código de integridad , este último que tiene que ser ajustado en razón a los cambios que ha tenido el funcionamiento de la entidad. Durante el seguimiento de la O.C.I la entidad no logró evidenciar la socialización y publicación de la Política de administración de Riesgos durante el primer cuatrimestre 2020, no obstante con la situación provocada por el COVID, debe ajustarse la política , el mapa de riesgos de corrupción y modificarse los controles.</p>

							
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.	Ajustes documentados	Oficina Asesora de Planeación	Permanente	Se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción del ITBOY para la vigencia 2020, El cual se envió a la oficina de Control interno el 27 de enero de 2020 para su revisión e informarle los ajustes realizados, todo en las causas nombre de los riesgos y consecuencias luego se publicó en la página web. La entidad no ha documentado y establecido oficialmente las 4 líneas de defensa	100%  La entidad está en mora de evidenciar el establecimiento de las 4 líneas de defensa las 4 líneas de defensa. https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2088/MAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20AJUSTADO%20CI%20ITBOY.pdf

<p>Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación</p>	<p>3.1</p>	<p>Socializar la construcción del Mapa de Riesgos en la página Web del Instituto, para la activa participación de la comunidad en su conformación.</p>	<p>Publicación de la socialización para la participación de la ciudadanía en la construcción del mapa de Riesgos de corrupción</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>31/01/2020</p>	<p>Se socializo en la página Web institucional el 30 de enero de 2020</p>	<p>100%</p> <p>La participación de la comunidad en la construcción del mapa de riesgos no fue activa en el 2020, la entidad debe propiciar y motivar la participación de la comunidad para así dar lugar al Control Social.</p> <p>https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2088/MAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20AJUSTADO%20CI%20ITBOY.pdf</p> 
<p>Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión</p>	<p>4.1</p>	<p>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</p>	<p>Mapa de Riesgos actualizado y/o ajustado con herramientas de control eficientes</p>	<p>Oficina Asesora de Planeación y Líder de cada proceso</p>	<p>30/05/2020</p>	<p>Está actividad está programada para el 30 de mayo de 2020</p>	<p>10% de avance</p> <p>Es claro que la fecha de cumplimiento es precisamente para que durante la vigencia del plazo para dar cumplimiento se avance, pero la entidad no podría esperar a que se vaya a cumplir la fecha final o plazo de cumplimiento, para dar aplicabilidad a los ajustes que requieran los controles de los riesgos de cada proceso e ir formulando herramientas de control a las malas</p>

		Informes de evaluación del Mapa de Riesgos	Control Interno de Gestión	primer cuatrimestre del Plan Anticorrupción 2020	seguimiento.
				20/04/2020	
				21/08/2020	
				20/12/2020	
				31/01/2020	
				30/04/2020	
				30/08/2020	
				31/12/2020	



Componente 2: Racionalización de Trámites					Seguimiento oficina de Planeación	Seguimiento Oficina de Control Interno de Gestión
					Actividades cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento y Evidencias
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	El 26 de diciembre de 2019, se aprueba esta política en el Comité de Gestión y	100% Si bien la política se definió la entidad debe tener presente que el Decreto 648/17 buscó con los lineamientos de construir políticas de gestión y desempeño institucional para que no sean precisamente solo un escrito. Se recomienda actualizar la actividad propuesta en este plan; toda vez que la política al haber sido formulada en

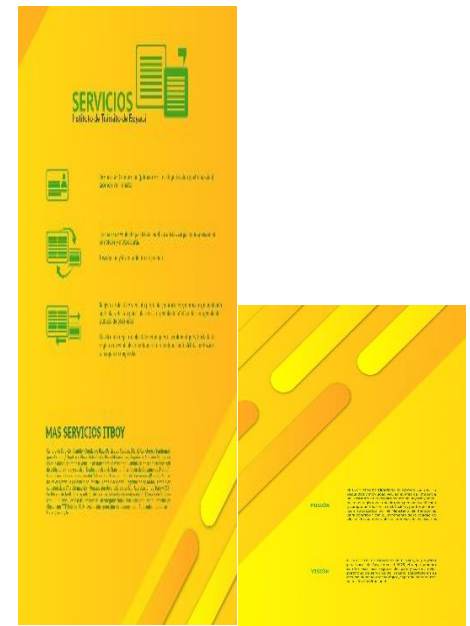
					Desempeño Institucional está pendiente socializarla, se socializara en el segundo trimestre.	diciembre de 2019 , hoy la entidad debió adaptarse a los cambios de la naturaleza del mundo global. La entidad no evidenció ante la O.C.I con corte a 30 de abril 2020 la socialización y publicación de la Política de Racionalización de trámites, no obstante con la situación provocada por el COVID, debe ajustarse la política , el mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano y modificarse los controles a los riesgos. el establecimiento de los tramites atendiendo la metodología SUIT establecida por el DAFP Y el paso a seguir es la socialización y publicación e implementación.
1,2	Definir relación de Trámites y servicios	Relación total de Trámites y servicios	Oficina de Planeación	de 15/03/2020	En el primer cuatrimestre se publicó la relación de trámites en la página web institucional	0% Se verificó la evidencia presentada como seguimiento del área de planeación y no corresponde a información actualizada https://www.itboy.gov.co/attachments/article/1280/FR-RGT-02%20RELACION%20REQUISITOS%20Y%20TARIFAS.pdf La entidad debe evidenciar el trabajo de análisis y cumplimiento de la estrategia del anti trámites establecida por el DAFP, revisando el listado oficial de tramites prevista por el nivel nacional y estableciendo la legitimidad de los propuestos en el día a día por la entidad.
1,3	Realizar revisión, ajustes y actualizaciones de los	100% de los trámites	Oficina de Planeación	de 30/07/2020	Desde el Área de Planeación y gestión Tecnológica se han	0% en avance

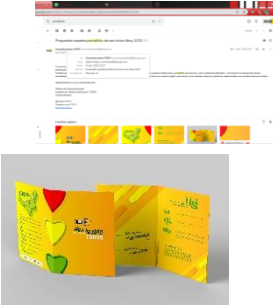


		trámites identificados en el SUIT.	actualizados de ser necesario			venido programando acciones que permitan cumplir con esta actividad. El seguimiento se presentara en el segundo cuatrimestre tal como se tiene establecido.	Esta actividad debe realizarse con especial atención y realizarse lo antes posible para tener implementados con legalidad todos los tramites que se exigen al interior del Instituto, toda vez que permite generar valor público. Es de aclarar que la fecha final de cumplimiento no se reduce a que a último momento se cumpla.
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	Esta actividad está programada para el 30 de mayo de 2020	0% de avance. No existe relación aportada y/o evidenciada de tramites simplificados y estandarizados a través de la tecnología.
	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	Esta actividad está programada para el 30 de noviembre de 2020	0 La entidad no informó a la O,C,I ningún avance en lo corrido del periodo a dar cumplimiento. No es una actividad que se vaya a desarrollar el 30/11/2020 ,la socialización de trámites , debe ser contante , además en razón a que la entidad debe realizar estas actualizaciones , también debe cumplir con las inducciones y reinducciones del personal. En su momento los T,V de los PATS se encuentran subutilizados, no se atendió las recomendaciones de la O.C.I, que pidió la utilización de los t,v para socializar, divulgar la plataforma estratégica, el portafolio de servicios, actividades del ITBOY que busquen recuperar la confianza en el administración pública
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	El Portafolio de servicios fue actualizado y socializado- (en los Pats a través de medios electrónicos e impresiones en lugares visibles de cada PATS)	0% https://www.itboy.gov.co/attachments/article/1281/tarifas%2020.pdf Esta URL corresponde aún listado de precios actualizados de los servicios de trámites del ITBOY 2020.lo cual no es evidencia de la verificación de trámites y servicios , para dar cumplimiento a los propuesto que es un portafolio.



Ahora bien el portafolio presentado es un proyecto para aprobación.



						 <p>Enviada para su evaluación y control a la gerencia, para evaluación, corrección y aprobación, posteriormente se envía para aprobación de comunicaciones de la gobernación. Con base en la evidencia presentada la O.C.I determina que corresponde a un portafolio de servicios por aprobar. Exhorta al ITBOY a aprovechar los cambios que trajo consigo el COVID-19 para realizar los ajustes y aprobar, socializar , implementar el portafolio de servicios del ITBOY.</p>
--	--	--	--	--	--	--

Componente 3: Rendición de Cuentas					Seguimiento oficina de Planeación Actividades cumplidas	Seguimiento Oficina de Control Interno de Gestión Porcentaje de Cumplimiento y Evidencias
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible77	1.1 Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere la planeación de participación ciudadana	Equipo conformado y capacitado	Gerencia y planeación	30/04/2020	En comité de gerencia del mes de marzo el cual estaba conformado por los directivos y Asesores en el cual se determinó la metodología en la cual se realizaría la Rendición de Cuentas 2019, la cual se determinó se realizaría en Nobsa en el mes de abril a final de mes. Pero por causa de la	0% Respecto de esta información reportada en cumplimiento del seguimiento de C.I la entidad no ha iniciado siquiera el análisis de avanzar en cuanto a manejar lenguaje comprensible para todas las

					cuarentena no se pudo continuar y ejecutar.	personas con capacidades especiales (discapacidad) y dar oportunidad a la accesibilidad.
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	Está actividad está programada para el 30 de mayo de 2020	0% Hasta el momento no ha presentado avances el ITBOY sobre el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana ya que esta actividad debe desarrollarse durante los primeros 5 meses, no precisamente el 30 de mayo 2020, toda vez que la rendición de cuentas es un ejercicio sistemático, del día a día.
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	El nuevo gobierno se encuentra en la formulación del Plan de Desarrollo 2020-2023, Se Publicó el informe de gestión de los primeros 100 días de Gobierno	100% https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2192/Informe%20primeros%20100%20dias%20de%20Gobierno%20ITBOY.pdf El plan de acción de la entidad ha sido publicado oportunamente en la página web, seguramente debe ser ajustado en razón a la situación afrontada a causa del COVID-19
1.4	Publicar la información solicitada por entes y de interés a la comunidad	Informe de procesos	Líderes de Proceso	Permanente	Los procesos publicaron la información solicitada por entes y de interés de la comunidad, como el envío por parte de todos los procesos del informe de los primeros 100 días de Gobierno al correo de la oficina de Planeación	100% https://www.itboy.gov.co/index.php/transparencia Los informes del área financiera con corte a 30 de marzo se han presentado oportunamente a las entidades de control , no obstante la O,C,.I tiene dificultad en que esta área atienda el requerimiento de presentar las evidencias de dichos reportes los reportes . Los estados financieros no se publicaron mensualmente con oportunidad. La O.C.I evidencia a través de la página web el cumplimiento de las publicación de la integración de los 12 planes que ordena el Decreto 612/18, en el plan

							<p>de acción.</p> 
<p>Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1</p>	<p>Establecer mecanismos de participación de la ciudadanía en el control social.</p>	<p>Buzones de PQRDS Link PQRDS, redes sociales.</p>	<p>Comunicaciones y sistemas</p>	<p>Permanente</p>	<p>Se crearon accesos como el link de Denuncias, se continua con el de PQRSDf, chat en línea.</p>	<p>30%</p> <p>https://www.itboy.gov.co/index.php/pqr https://www.itboy.gov.co/index.php/denuncias www.itboy.gov.co</p> <p>Los buzones de sugerencias no funcionan, ni en la sede administrativa ni en los 10 puntos de atención de tránsito, no prestan seguridad, ni representan confianza. La entidad ha podido aprovechar más las redes sociales para tener contacto con la ciudadanía , igualmente el FACEBOOK no funciona al corte del 30 de Abril 2020</p> 


						El chat en línea requiere de reinducciones permanentes dada la dinámica de la entidad, esta estrategia ha logrado un mayor acercamiento del ITBOY a la ciudadanía. El link de denuncias se creó en el 2019.
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	El Instituto da respuesta a los requerimientos realizados por la comunidad a través del Chat, las redes sociales, y áreas de competencia de acuerdo a la solicitud, así como trazabilidad del sistema de Gestión documental	60% https://www.itboy.gov.co/index.php , https://www.itboy.gov.co/index.php/pqr http://190.253.76.222/orfeo/consultaWeb/ A través del chat en vivo, cuando está funcionando se establece relacionamiento con los usuarios y se ha convertido en un buen medio para dilucidar dudas. Las redes sociales requieren mayor atención desde el área competente. Para promocionar los servicios. El Facebook está descuidado, no funciona.
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	El Instituto mantiene actualizada la página web institucional, informando a los usuarios constantemente las actividades y gestiones que se encuentran desarrollando	100% https://www.itboy.gov.co/index.php La página web institucional ha estado dinámica, se publican las actividades del ITBOY, e igualmente se logró la publicación de la contratación con interfase virtual al portal SECOP. 



							acumulados de parte de la anterior vigencia y desde Enero., También se ha presentado desacato a las órdenes del juez de la República. Precisamente porque la entidad ha hecho caso omiso a plantear de manera documentada el procedimiento para el PQRDS- TUTELAS. La entidad debe mejorar.
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	Está actividad no está programada para este cuatrimestre	0% de avance La OCI con apego al marco jurídico regulatorio sobre la rendición de cuentas determina que la rendición de cuentas se debe realizar de hecho en el día a día con la ejecución de la función pública precisamente dentro del contexto externo, no obstante es muy importante la interacción planeada con el talento humano de la entidad bajo el entendido de la metodología de la Audiencia de rendición de cuentas.
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	Está actividad no está programada para este cuatrimestre	0% La O.C.I puede establecer con base en la información recibida y que al no realizarse la rendiciones de cuentas en el primer cuatrimestre se deben realizar durante el periodo de tiempo que falta para la fecha límite del cumplimiento.
	4.2	Publicación de la RdC, conclusiones en la pág. web del Instituto. Publicación permanente de eventos, actividades, proyectos.	Eventos publicados Documentos publicado	Planeación Estratégica y comunicaciones	30/04/2020	Este cuatrimestre se publicó el informe de los primeros 100 días de gobierno, También se ha subido las actividades realizadas por ITBOY pero el informe y las conclusiones de la Rendición de	50% La publicación de los eventos, actividades se ha visto dinamizada. Para esta retroalimentación es importante realizar las encuestas de satisfacción del cliente, por lo cual la O.C.I ha realizado recomendaciones

						<p>cuentas no se han subido por que no se realizó la rendición de cuentas 2019</p> <p>para que estas utilicen una metodología provista de oportunidad, participación, objetividad y transparencia.</p> <p>Igualmente esta es una oportunidad para realizar las rendiciones de cuentas a la ciudadanía con una metodología sencilla, motivadora y muy participativa.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					Seguimiento oficina de Planeación	Seguimiento Oficina de Control Interno de Gestión
					Actividades cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento y Evidencias
Subcomponente	Actividades		Meta 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	<p>Establecemos capacitaciones en el Plan de Bienestar y se dejan recursos para realizar un plan de medidas que nos permita socializar o comercializar nuestros servicios fomentando un mejor servicio al cliente</p> <p>0%</p> <p>La entidad no presentó evidencia alguna al respecto.</p>
	1.2	Formular la política de servicios al ciudadano	Política de Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de planeación	30/04/2020	<p>El 26 de diciembre de 2019, se aprueba esta política en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional está pendiente socializarla</p> <p>0%</p> <p>Esta actividad se cumplió en el año 2019, no obstante debe ajustarse ahora por los cambios suscitados. Con corte a 30 de abril, no se</p>

							encontró en la página web publicada, ni se ha realizado la socialización
	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	Se desarrolló el módulo atención preferencial a concesionarios en línea, se cuenta con el pago por pse de comparendos en coordinación y con el apoyo del simit, se implementó la consulta de comparendos en línea y la generación de liquidaciones(recibos de pago) para acuerdos de pago en la parte contravencional a través del sitio web	100% https://www.itboy.gov.co/index.php/conseccionario https://www.itboy.gov.co/consulta/ https://www.itboy.gov.co/index.php/1675-pagos-pse
	1.3	Asignación de recursos para suministros de forma oportuna	Contrato de Suministros perfeccionados.	Sub gerencia Administrativa y Financiera	30/03/2020	Todos los contratos son perfeccionados y publicados en la página de la entidad y en el SECOP. Portal único de Contratación.	50% Los suministros han dependido de la agilidad en la toma de decisiones y en especial en el principio de planeación. el plan anual de adquisiciones se ha construido, aprobado y publicado a 31 de enero del 2020.No obstante se ha tendido que realizar varios procesos contractuales de un mismo suministro lo que no es una buena práctica y además conlleva un desgaste administrativo.
	1.4	Socializar con los servidores públicos de la entidad los resultados del diagnóstico de la participación ciudadana públicos	Socialización	Gerencia	30/06/2020	Está actividad está programada para el 30 de junio	0% No presentó avances la entidad para cumplir con lo propuesto. Nuevamente se advierte que la fecha establecida como máxima para cumplir no es precisamente que el día 30 de junio se vaya a realizar.

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	El sistema genera número de caso para las solicitudes realizadas a través del link de PQRDSF, y es posible hacer seguimiento a las solicitudes realizadas a través del sistema de gestión documental mediante el número del radicado asignado en Orfeo. El área Jurídica indica que Se implementó de manera permanente del sistema ORFEO que garantiza la Trazabilidad y consecutivo de cada requerimiento.	40% https://www.itboy.gov.co/index.php , https://www.itboy.gov.co/index.php/pqr http://190.253.76.222/orfeo/consultaWeb/190/253.76.222/Orfeo/
							
	2.2	Mejoramiento continuo de los canales de comunicación del Instituto	Canales de comunicación efectivos	Gestión tecnológica, comunicaciones	permanente	Para el segundo trimestre se espera contar con todas las oficinas conectadas a través de Fibra Óptica y telefonía de Vo/IP	20% Se viene avanzando y más aún con el tema de trabajo en casa.
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	Los funcionarios realizaron capacitación virtual de MIPG teniendo en cuenta que la Política de Participación Ciudadana impulsa a implementar prácticas que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación y facilitar una efectiva participación ciudadana	90% Los funcionarios, Senas , judicantes , contratistas que se interesaron en las capacitaciones sobre MIPG fueron certificados por el DAFP
	3.2	Incentivar a los funcionarios para prestar un buen servicio a los usuarios	Empoderamiento o corporativo de los funcionarios	Subgerencia Administrativa y Financiera (Gestión del	Permanente	Se realizó capacitación virtual de MIPG, la cual informa a los funcionarios de las iniciativas y actividades realizaran los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta	100% A través del DAFP se realizó la capacitación virtual sobre transparencia,y anticorrupción en la que participó el talento humano de la entidad.

			talento Humano)		satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.	
	3.3	<p> Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos).</p>	<p>Portar el carne institucional en lugar visible, uso de prendas institucionales</p>	<p>Registro de tránsito, Talento Humano</p>	<p>Permanente</p>	<p>La Subgerencia Operativa informa que a indicado el uso de carnet, verificación de cumplimiento de horarios, y a realizado solicitud al comité de gerencia para que se actualice la imagen corporativa del instituto.</p> <p>0%</p>  <p>La imagen corporativa no ha tenido evidencia de avances.</p>
Subcomponente 4 - Normativa Procedimental y	4.1	<p>Identificar y clasificar el tipo de requerimientos de los usuarios para dar respuesta</p>	<p>Respuesta oportuna de los requerimientos en el tiempo estipulado según normatividad</p>	<p>Todos los procesos, Primera línea de defensa</p>	<p>30/03/2019</p>	<p>Revisión de información requerida dando respuesta oportuna a la solicitud del interesado haciendo uso de la plataforma Orfeo. El área de Juridicia indica que Se implementó de manera permanente el sistema ORFEO desde el cual se puede identificar y clasificar el tipo de requerimiento para garantizar la respuesta oportuna en término legal. 190/253.76.222/Orfeo/</p> <p>50%</p>  <p>La entidad no evidenció que cuenta con la identificación y clasificación documentada del tipo de requerimientos para dar respuesta, sin embargo para logara unificar las respuestas a preguntas repetitivas de los usuarios se estableció la metodología de preguntas frecuentes.</p>

						La entidad cuenta con canales de recepción de requerimientos de los usuarios, pero no se ha logrado establecer la trazabilidad y por tanto al no tener controles doc se presenta el riesgo de que incoen Tutelas en contra de la entidad por no responder los derechos de petición.	
	5.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Resultados encuestas	Gerencia Comercialización,	trimestralmente	Del Área de Operativa informan que establecerán un cambio de la encuesta de satisfacción de la entidad. Además el proceso de comercialización indica que en la formulación del plan DE COMERCIALIZACION, se contempla la aplicación de encuestas como instrumento de medición cuantitativo de la percepción del cliente interno y externo del ITBOY; para el segundo semestre de la presente vigencia	0% No se encontró evidencia de las mediciones periódicas, ni cuantitativas, ni cualitativas de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio.



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

Dentro de las oportunidades y acciones de mejora
Para satisfacer las necesidades del cliente se realizaron actividades como: Actualización, divulgación del portafolio de servicios e imagen corporativa, actualización de membretes y plantillas para presentaciones institucionales, diseño e impresión y publicación en sitio visible en cada uno de los PAT , Tarifas, Ordenanza de descuentos a intereses moratorios
<https://itboy.gov.co/index.php/tramites-y-servicios/tarifas>




cuatrimestral

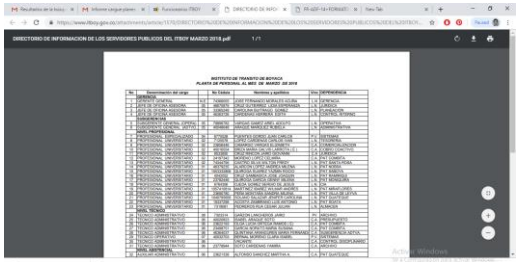
<https://twitter.com/NuestroITBOY/status/1232651429053173760/photo/1>



60% de cumplimiento
Por que las acciones realizadas no son con base en las encuestas realizadas al cliente


La entidad a través de sus lideres no presentan planes de mejoramiento a la O.C.I.

						<p>No se han mejorado ni aplicado las encuestas con la metodología prevista para que la información sea veraz, confiable, la O.C.I. ha propuesto que sea virtual la encuesta para mayor objetividad y transparencia. La gerencia adelantó acciones para el posicionamiento del Instituto.</p>  <p>Los directivos de la entidad han logrado gestionar ante la Asamblea Departamental para que la entidad estratégicamente aumente sus ingresos , a través de ordenanza para rebaja de intereses, no teniendo a favor el tiempo por el COVID-19..</p>
--	--	--	--	--	--	---

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					Seguimiento primer Trimestre 2020 (Planeación)	Porcentaje de Cumplimiento según el seguimiento de Control Interno de Gestión
Subcomponente	Actividades	Meta producto	Responsable	Fecha programa da		
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	Todas las solicitudes de publicación se realizan de inmediato una vez es creada en GLPI y se informa que la mayoría de los procesos en el primer cuatrimestre ha realizado la Publicación de diferentes acciones realizadas en el sitio Web institucional, como por ejemplo Planes.	80% https://www.itboy.gov.co/index.php La entidad no adhiere de manera oportuna la publicación de los eventos, horarios, tarifas en fin de la información en los PATS , lo que finalmente trae como consecuencia el no mejoramiento de la imagen institucional y la perdida de la confianza.
	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		80% Se encuentra que la última actualización de los servidores públicos del Instituto esta de marzo 2018.  .No cuenta con fotografías de los servidores del ITBOY, por lo cual el ITBOY está en incumplimiento.

	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	Se publicó los servicios ofrecidos por el ITBOY en la página web institucional https://www.itboy.gov.co/attachments/articulo/1280/FR-RGT-02%20RELACION%20REQUISITOS%20Y%20TARIFAS.pdf	90% La publicación de los servicios debe realizarse con lenguaje muy entendible, accesible, muy sencillo.
	1.4	Publicación de información contractual	Publicar información en el SIGEP	Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Gestión Jurídica	Permanente	Se ha publicado y actualizado la información en SIGEP	40% https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep En aras de concluir con la actualización del SIGEP la entidad eliminó los nombres de quienes no forman parte de la planta, para logar de baja y de alta de acuerdo con los movimientos de la planta de personal del Itboy. Actualmente se encuentra pendiente el ingreso de personal de acuerdo con el nuevo manual de funciones. El jefe de talento humano no tiene contraseña, el jurídico de la entidad tampoco le han asignado contraseña por parte del DAFP, para el ingreso de la información de contratistas
			Publicar información de la gestión contractual en el sitio web de la entidad y SECOP	Oficina de Gestión Jurídica y Sistemas	Permanente	En el link de Contratación del sitio web se publica toda la gestión contractual que es enviada desde el área de contratación. El área Jurídica informa a la fecha se ha publicado toda la información relacionada con la gestión contractual en el SECOP.	90% https://www.itboy.gov.co/index.php/contratacion https://www.colombiacompra.gov.co/secop/secop-i Se evidencia que ha habido un mejoramiento en lo corrido de la presente vigencia en el cumplimiento de los lineamientos establecidos por Colombia compra eficiente en cuanto a la publicación de la contratación con oportunidad.

	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	Se publicó en la página web institucional el Plan Anual de Adquisiciones	100% https://www.itboy.gov.co/index.php/transparencia/recursos-fisicos/1963-actualizacion-plan-anual-de-adquisiciones-2019 Se encuentra publicado oportunamente el plan anual de Adquisiciones
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	Ya se cuenta con almacenamiento en la nube	50% La entidad debe demostrar que todas las carpetas o expedientes vehiculares están debidamente scaneados y que la información en su totalidad se encuentra con back ups de seguridad cumpliendo las nomas al respecto, inclusive resguardándola en la nube. Respecto de los procesos disciplinarios se scaneron por lo cual puede haber mayor seguridad documental.
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	Toda solicitud de publicación es atendida de inmediato una vez llega por GLPI	80% Internamente por GLPI se mantiene la trazabilidad de la información publicada, pero la entidad debe manejar la información, la publicidad de servicios y productos con visión comercial.
	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	Se ha contestado la solicitud a la información, a través de la página de la entidad, se han publicado las diferentes actividades que se vienen generando en cuanto al Plan de desarrollo y Plan de Acción Institucional, El ITBOY Se dio respuesta la totalidad de solicitudes de información pública. 190/253.76.222/Orfeo/	70% La información activa debe mejorar, a partir de establecer información muy clara, muy accesible, muy entendible e inclusive hacer alguna inversión que se requiera para lograr que la página web sea más accesible.

							 <p>La entidad ha avanzado en la divulgación y publicidad de las actividades , eventos, noticias , pero falta mucha información que debe ser aportada por los lideres para ser publicada en la página de la entidad.</p>
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	Está actividad está programada para el 30 de junio	0% La entidad no presenta el más mínimo avance al respecto, inclusive sus condiciones económicas para invertir en esta necesidad son exigüas.