

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ									
PLANILLA DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO									
2021									
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano									
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021 (Mayo, Junio, Julio, Agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre	AVANCE TERCER CUATRIMESTRE (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 3 cuatrimestre
Subcomponente 1: Structure Administrativa y Desarrollo estratégico	1.1	Revisión y enmendación actualización de la política de servicio al ciudadano	Política de Atención al Ciudadano	Subgerencia Administrativa, Registro de Trámites y PATS, Comercialización, Oficina, Comunicación, Planeación	20/04/2021	 <p>La actualización de la política de Atención al Ciudadano en respuesta a las necesidades de los usuarios se realizó en el primer cuatrimestre del 2021. En esta política se establecieron los principios, el alcance, el propósito y los compromisos de la institución. Se realizaron ajustes en los procedimientos de atención y se establecieron los canales de atención, tanto físicos como virtuales. Se realizaron ajustes en los procedimientos de atención y se establecieron los canales de atención, tanto físicos como virtuales.</p>	<p>0%</p> <p>La actualización de la política de atención al ciudadano no fue presentada la forma de este informe.</p>	<p>50%</p> <p>Se realizó la actualización de la política de atención al ciudadano en el primer cuatrimestre del 2021.</p>	<p>100%</p> <p>Tanto el área de planeación como el área de sistemas realizaron la actualización de la política en lo que afecta los compromisos de atención al ciudadano, la cual se aprobó en el primer cuatrimestre del 2021.</p>
	1.2	Implementar y socializar la política de servicio al ciudadano y realizar capacitaciones para los funcionarios	2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y socialización de la política de servicio al ciudadano	Subgerencia Administrativa	30/09/2021	 <p>Se realizó capacitación y socialización de la política de servicio al ciudadano a los funcionarios de la institución. Se realizaron 2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y socialización de la política de servicio al ciudadano.</p>	<p>27,3%</p> <p>En relación con la capacitación sobre el servicio al ciudadano se realizó la capacitación y socialización de la política de atención al ciudadano. Por lo tanto, las capacitaciones realizadas durante el primer cuatrimestre del 2021. Se realizaron 2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y socialización de la política de servicio al ciudadano.</p>	 <p>Se realizó la capacitación y socialización de la política de servicio al ciudadano a los funcionarios de la institución. Se realizaron 2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y socialización de la política de servicio al ciudadano.</p>	<p>100%</p> <p>La subgerencia administrativa en calidad de jefe de talento humano organizó la capacitación y socialización de la política de atención al ciudadano. Se realizaron 2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y socialización de la política de servicio al ciudadano.</p>
	1.3	Identificar las necesidades de infraestructura y de servicios de los Puntos de Atención	Implementar mejoras en los Puntos de Atención	Subgerencia Administrativa	30/11/2021	 <p>Se realizó un análisis de las necesidades de infraestructura y de servicios de los Puntos de Atención. Se realizaron mejoras en los Puntos de Atención.</p>	<p>Se espera que se cumpla para el 30 de noviembre 2021, siendo una meta de corto plazo, durante el presente año.</p>	<p>N/A</p>	<p>80%</p> <p>El día 11 de noviembre se suscribió el contrato N° 126 DE 2021, el cual tiene como objeto "mantenimiento y adecuación de las instalaciones físicas de la sede administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá y de los puntos de atención ubicados en los municipios de Neiva y Miraflores PARA GARANTIZAR ESPACIOS DE TRABAJO y ambiente laboral adecuado para el desarrollo de los labores administrativos del ITBOY". El día 22 de noviembre se dio inicio al desarrollo de dicho contrato y tendrá como plazo de ejecución 30 días, por lo que se espera que concluya a esta misma antes de finalizar el cuarto trimestre de vigencia 2021.</p>
	1.4	Implementar estrategias que mejoren la prestación del servicio a los usuarios	Implementación de la estrategia para mejorar la prestación del servicio	Subgerencia Administrativa y Sistema, Jefe de PAT	permanente	 <p>Se realizaron campañas con el fin de mejorar la prestación del servicio. Se realizaron campañas con el fin de mejorar la prestación del servicio.</p>	<p>La entidad NO ha logrado establecer con eficiencia, eficacia y obvio con efectividad la prestación del servicio para la óptima realización de trámites en los PATS a lo cual el área de Control Interno ha realizado seguimiento continuo, presentando inquietudes con el área de "Integridad", ya que se encuentra establecida la calidad, la oportunidad, han disminuido los fallos, para se agoten abundantemente los recursos. Los PATS deben ser atendidos en sus requerimientos, incluso no se entiende por que todavía se habla de fallos, se adelanta que lamentablemente fue prematuro por la corrupción. En este cuatrimestre algunos PATS agendaban por internet, otros con fichas, también desde la municipalidad los usuarios realizaban filas, tal como puede corroborarse tomando las pruebas de fotos y videos la Jefe de Control Interno continúa estrategia de auditor de integridad. Todo puede ser consecuencia de NO tener una política de atención al ciudadano oportuna, aprobada, socializada e implementada con oportunidad. El equipo directivo y los sectores de Planeación y Jurídica iniciaron el recorrido de visita a los PATS para identificar los aspectos a mejorar en cada Punto. Se recomendó utilizar las cartillas y los herramientas que ha brindado la Función Pública para lograr avances urgentemente y actuar acciones frente a los malos prácticas.</p>	 <p>Se realizaron campañas con el fin de mejorar la prestación del servicio. Se realizaron campañas con el fin de mejorar la prestación del servicio.</p>	<p>80%</p>
	1.5	Realizar un diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano	Realizar un diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano	Subgerencia Administrativa	Permanente	 <p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	<p>La entidad realizó un diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	 <p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	 <p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>
1.6	Verificar o validar si es necesario el fortalecimiento de seguridad en los puntos de atención	Verificar o validar si es necesario el fortalecimiento de seguridad en los puntos de atención	Subgerencia Administrativa y Planeación	30/09/2021	 <p>Se realizó un diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se realizó un diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	<p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	 <p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	 <p>Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano. Se adelantó un proceso de diagnóstico de los servicios de atención al ciudadano.</p>	

Subcomponente 3 Fortalecimiento de los Consejos de Atención	Socialización del código de integridad a los servidores públicos y a las personas que prestan los servicios en el TBOC. Establecimiento al compromiso de integridad que reduce el riesgo.	Promoción del código de integridad y del compromiso de integridad	Sub gerencia Administrativa y Financiera - Control Interno	30/05/2021	Actividad programada para el segundo cuatrimestre	N/A	100% La estrategia utilizada bajo la coordinación de la Subgerencia Administrativa, se centró en la socialización e implementación. Se dio el Código de Integridad entre los funcionarios y los contratistas, con esta participación activa se involucraron diferentes dependencias. Igualmente con grupos de trabajo donde se resaltó la creatividad y la importancia de cada uno de los actores. Cada grupo al cual se le asignó un valor realizó diferentes actividades, como la socialización de contenidos, reflexiones, videoconferencia y evaluación. En el caso de la evaluación de lo reportado en el mes de la transparencia esta estrategia del tipo de los valores la familia, mucha acogida y receptiva, ya que después de un tiempo de poca interacción, el equipo ha logrado interactuar e involucrarse en las actividades de manera presencial y virtual.		Teniendo en cuenta que la estrategia de socialización del código de integridad se basó en desarrollar contenidos en línea a cada dependencia en este cuatrimestre se desarrollaron los videos de diligencia, compromiso y respeto, a la dependencia de Atención, con el PAT de Salud, Oficina de Planeación (sistema y comunicaciones) Pat de Santa Rosa y Soledad, y Teocoma con el PAT de la zona, Berrío y Cuatrecasas. Se espera para el mes de diciembre seguir el valor de la solidaridad para TODA LA FAMILIA TBOC, en estos meses se han desarrollado diferentes actividades para el desarrollo y socialización de la importancia de la adaptación de los valores. Cada dependencia es responsable de la estrategia que plantea, y se le da el valor de elegir la manera como se promuevan el valor durante el mes correspondiente.		
2.2	Promover la participación de los funcionarios en los cursos virtuales del lenguaje claro orientado por el PBOC.	Circular recomendada participando en el lenguaje claro	Sub gerencia Administrativa y Financiera - Oficina Asesora de Planeación	30/05/2021	Esta actividad está programada para el segundo cuatrimestre	N/A	100% Se dio cumplimiento en la participación de los funcionarios en la estrategia de "Lenguaje Claro" con metas a mejorar la calidad de nuestras expresiones con los compañeros, los ítems enfocados a brindar informes más activos y pasivos de manera clara, oportuna, veraz, como sigue obligado según la ley de transparencia y acceso a la Información Pública ley 17123. Se recomienda mejorar y llevar a la práctica el uso del lenguaje claro y los reportados.		N/A	100% Esta actividad se cumplió en el cuatrimestre anterior	
Subcomponente 4 Talleres y Talleres Numeros	1.1 Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano socializados	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/07/2021	Esta actividad está programada para el segundo cuatrimestre	N/A	0% La entidad al corte de este informe no presenta protocolos de servicio al ciudadano	Se evidenciar 0%			
	1.2 Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en las acciones de acercamiento al ciudadano, con mensajes masivos (cartas, uniformes, logos).	Circular para resaltar el parte de nivel institucional	Comercialización, Subgerencia Administrativa y Financiera	30/09/2021			Se está avanzando en este tema, logrando que los funcionarios se identifiquen. En el punto de atención de Soledad fue el primer punto de atención en donde se suministraron unos folletos con el fin de permitir a los usuarios saber el nombre del funcionario que lo atiende, además de mostrarle y que el día de mañana en este tema se desarrollen unas mesas publicitarias para mostrar a los funcionarios al punto donde del correo institucional		N/A	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre al 100%	
Subcomponente 4 Normativa y Procedimiento	1.1 Agregar mecanismos de participación de la ciudadanía para conocer las necesidades de la ciudadanía sobre la actividad y prestación del servicio como estrategia de rendición de cuentas	Reactivar los buzones de sugerencias para el caso de manera virtual o física para recibir las acciones de mejora recurrentes. Emitir el fin de la encuesta y hacerla más visible para los usuarios, y así conocer sobre la prestación del servicio y trabajar esta información internamente.	Todos los procesos, Primera línea de oficina	Permanente y Informativa			Desde la oficina de planeación se hizo la propuesta para reactivar los buzones de sugerencias por lo tanto realizó un borrador de circular para la reactivación de los buzones de sugerencias y los usuarios de atención al cliente, de manera que se haga el envío a los PATs, para lo cual por sugerencia de la subgerencia administrativa se requirió a los Puntos de Atención entre otros de los buzones de sugerencias con el fin de verificar la ubicación del punto de atención a la que como antes fue el pat de Miraflores, este trimestre se continuará la gestión, actualmente se está a la espera del estado actual de los buzones de sugerencias para continuar con el proceso. La oficina jurídica reporta que cuenta en el área de cobro que tiene con su respectivo buzón de sugerencias, para poder continuar completamente este día de los buzones	0% Al cierre de este informe y revisada la página web no se logró utilizar la encuesta de satisfacción del usuario		En el tercer cuatrimestre se llevó a cabo la actualización de la encuesta de satisfacción y la creación de su instructivo los cuales fueron aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, y fueron versionados y cargados al SGI	
	1.2 Realizar campañas sobre los canales que presta el TBOC sus requisitos. Socializadas en la página web, redes sociales, radio de manera clara y precisa la información de los trámites	Campaña sobre los canales socializada en la página web y redes sociales y mensajes	Comercialización, Subgerencia Operativa	Continuando		Se realizó una campaña, la cual fue gestionada por el sector del transporte y con la asesoría de la gerencia de Soledad.	100% EVIDENCIA (AUDIO)				
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	1.1 Realizar periódicamente mediciones de los resultados de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Informe de resultados de encuesta de satisfacción y de esta encuesta se derivaron acciones de mejoramiento de la calidad del servicio	Subgerencia Operativa	Institucional		EN ESTE MOMENTO NO SE ESTAN APLICANDO LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE ESTA GENERANDO LA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA PARA APLICACIÓN EN EL PRÓXIMO COMITÉ DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.	0% Al cierre del presente informe no se presentaron evidencias alguna que demuestre que haya sido aplicada la encuesta de satisfacción al usuario.	Se evidenciar 0%	De acuerdo a la actividad propuesta sobre la realización de encuestas para medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio se han venido realizando dicho procedimiento en los puntos de atención, desdibujando a cabo una serie de preguntas que relacionan los servicios que realizan en el punto, el tiempo de duración en la atención del servicio, el calificativo que le dan al servicio, la atención al cliente entre otros como se evidenció en la diligencia anexada, dando así cumplimiento a la actividad prevista.		
	1.2 Identificar oportunidades y acciones de mejor para y satisfacer las necesidades de los usuarios.	Plan de mejoramiento presentado a la O.C.I en base en los resultados de las encuestas.	Comercialización, Comunicaciones, Planeación, Subgerencia Operativa	Institucional		El 29 de marzo de 2021 se consolidó y emitió el informe del Plan de Mejoramiento Institucional, está pendiente incorporar el plan de mejoramiento de la oficina asesora	100% El 29 de marzo de 2021 se consolidó y emitió el informe del Plan de Mejoramiento Institucional, está pendiente incorporar el plan de mejoramiento de la oficina asesora	0% La O.C.I no ha logrado realizar ningún plan de mejoramiento a las encuestas de satisfacción ya que no se ha aplicado dicha encuesta, según lo expone la segunda línea de defensa	Se evidenciar 0%	100% En el comité Institucional de Gestión y Desarrollo se acordó la necesidad de actualizar el Plan de Mejoramiento Institucional 2021, para lo cual se realizó el informe en la cual el área de Control Interno realizó la socialización del mejoramiento del Plan de mejoramiento y se definieron tareas pendientes dentro del Plan de mejoramiento	

Elaboró: Edith Cárdenas Herrera
Firmado el original

JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL