


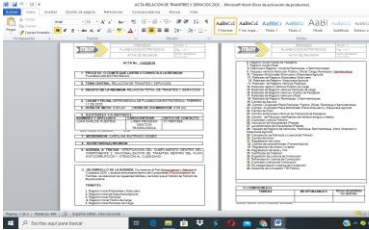




SEGUNDO SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020

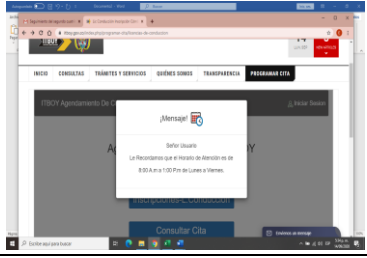
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					AVANCE Primer cuatrimestre	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE (mayo, junio, julio y agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre	
Subcomponente	Actividades	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	Por pandemia se ajusto la fecha para lograr la meta	Por pandemia se ajusto la fecha para lograr la meta	A través de los informes de Auditorias en cumplimiento del plan anual de auditorias 2020 realizadas a este cuatrimestre 2020 Auditoria a cuentas por pagar, auditoria a reservas presupuestales, auditoria a contratación (actas de liquidación y actas de cierre contractual), auditoria a contratación 2020, auditoria a Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo)	100%
	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	Se amplio el plazo para el logro de la meta propuesta	Se amplio el plazo para el logro de la meta propuesta	La política de administración del riesgo fue publicada y de esta forma socializada a través de la página web del ITBOY. https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2242/POL%C3%8DTICA%20DE%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RIESGOS%20ITBOY.pdf	100%
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 actualizo 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	100% https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2088/MAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20AJUSTADO%20CI%20ITBOY.pdf	Está meta se cumplió en el primer cuatrimestre , no obstante por la dinámica y los cambios suscitados por la emergencia sanitaria , social , económica se hace necesario retomar el mapa de riesgos de corrupción. Por esto mismo la oficina de Control Interno ha propuesto una campaña por la transparencia y las buenas maneras para realizarla en el el tercer cuatrimestre 2020. https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2088/MAPA%20DE%20RIESGOS%20DE%20CORRUPCION%202020%20AJUSTADO%20CI%20ITBOY.pdf	100%


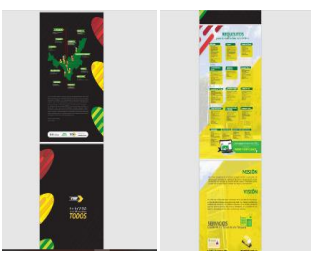

Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación	3.1	Socializar la construcción del Mapa de Riesgos en la página Web del Instituto, para la activa participación de la comunidad en su conformación.	Publicación de la socialización para la participación de la ciudadanía en la construcción del mapa de Riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2020	Se socializo en la página Web institucional el 30 d enero de 2020	100% https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2088/MAPA%20DE%20RIESGOS%20AJUSTADO%20ITBOY.pdf		SE CUMPLIÓ EN EL PRIMER CUATRIMESTRTE 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	Mapa de Riesgos actualizado y/o ajustado con herramientas de control eficientes	Oficina Asesora de Planeación y Líder de cada proceso	30/05/2020	Está actividad está programada para el 30 de mayo de 2020	No está programada para el primer cuatrimestre		En el segundo cuatrimestre la oficina de Planeación desarrollo el análisis de los riesgos de los 12 procesos, con el objetivo de actualizar los riesgos establecidos en el SGI en el formato Código: FR- CDG-08, tomando como base los procedimientos, los objetivos, las actividades desarrolladas por cada proceso, como también la política de Riesgos, al cierre de este informe no se evidenció el análisis enunciado por la oficina de planeación), los cuales se le enviaran a cada proceso en el tercer cuatrimestre para que cada líder proceso junto con su equipo de trabajo analice y realice los ajustes que considere necesarios.
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	Oficina Asesora de Planeación.	23/01/2020 20/04/2020	Los procesos responsables de actividades del Plan Anticorrupción enviaron avances del seguimiento del	100%		El seguimiento esta evidenciado a través de requerimientos, recomendaciones sobre las buenas prácticas realizados por correo electrónico a la alta

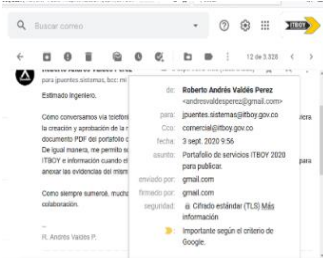
			Informes de evaluación del Mapa de Riesgos	Control Interno de Gestión		primer cuatrimestre del Plan Anticorrupción 2020		<p>dirección. También se realizaron 3 reuniones técnicas virtuales de seguimiento a comparendos F (embriaguez) D12 (cambio de servicio) y sus exonerados a fin de prevenir caducidades y/O correr traslados a los entes de control de las caducidades materializadas.</p> <p>La información allegada al área de Planeación del ITBOY como segunda Línea de defensa por parte de lo líderes de los diferentes procesos es insumo para presentar este informe.</p>
					21/08/2020			
					20/12/2020			
					31/01/2020			
					30/04/2020			
					30/08/2020			
					31/12/2020			
Componente 2: Racionalización de Trámites								
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	AVANCE Primer cuatrimestre	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE (mayo, junio, julio y agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre
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 Desempeño Institucional está pendiente socializarla, se socializara en el segundo cuatrimestre	100% la política se publicó en la página web institucional https://www.itboy.gov.co/index.php/transparencia/planeacion/220-racionalizacion-de-tramites y se envió socializada por correo a los funcionarios	 <p>la política se publicó en la página web institucional https://www.itboy.gov.co/index.php/transparencia/planeacion/2202-racionalizacion-de-tramites y se envió socializada por correo a los funcionarios .</p>	100%

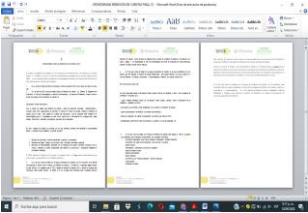

								https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2242/POL%C3%8DTICA%20DE%20ADMINISTRACION%20DE%20RIESGOS%20ITBOY.pdf			
	1,2	Definir relación de Trámites y servicios	Relación total de Trámites y servicios	Oficina de Planeación	15/03/2020	<p>En los primeros días de febrero se llevó a cabo reunión con el Líder de proceso de gestión Tecnológica en el la cual se realizó la relación de trámites del ITBOY</p> 	100%	<p>El acta firmada reposa en la oficina de Planeación del ITBOY</p>	<p>De acuerdo al seguimiento de Control Interno se espera que para el tercer cuatrimestre 2020 se tengan claros y evidenciados todos los trámites e igualmente la evidencia de la gestión adelantada por al oficina de planeación del ITBOY ante el SUIT, aprovechando también el trabajo que se adelanta sobre la actualización de procesos. Con la dinámica de prestación de servicios y tramites de manera virtual se hace necesario evidenciar los avances en cuanto a accesibilidad, transparencia, agilidad , eficiencia</p>	0%	Las actividades propias del sistema de Información de trámites del ITBOY se aplazaron para el tercer cuatrimestre 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	Desde el Área de Planeación y gestión Tecnológica se han venido programando acciones que permitan cumplir con esta actividad.			Esta Actividad se adelantara en el tercer cuatrimestre.	0%	
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	No está programada para el primer este cuatrimestre	<p>La simplificación de trámites está aplazada para el tercer cuatrimestre 2020, según los responsables de esta actividad. El área de planeación informa que en el segundo cuatrimestre debido a las circunstancias de la pandemia Covid- 19 se llevó a cabo un análisis con el área de sistemas (no presentada la evidencia) en los trámites del ITBOY con el objetivo de poder prestar mayores servicios de manera virtual.</p> 	10%	https://itboy.gov.co/index.php Esta meta se cumplirá en el tercer cuatrimestre	

	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 lograrla antes del 30 de noviembre de 2020	Se espera que con la implementación de los trámites virtuales se logre una entidad transparente.	<p>Se implementó módulo transaccional en línea para atención virtual de trámites, dadas las actuales circunstancias de pandemia. No obstante la oficina de Control Interno dentro de su rol de seguimiento reconociendo el esfuerzo de la lata dirección y el área de sistemas por logara los tramites virtuales, ha realizado recomendaciones, ha participado de reuniones técnicas para recomendar y solicitar mayor eficiencia en la accesibilidad y mayor celeridad real en la prestación del servicio y cualquier requerimiento por trámites que tenga la ciudadanía, toda vez que la entidad ha recibido un alto número de quejas por falta de buena atención , falta de información.</p>  <p>No obstante que se ha avanzado en la atención a tramites y a usuarios la Oficina de Control Interno ha realizado constantes recomendaciones para que las mejoras en favor de la prestación del servicio y la transparencia se mejoren y se cierre a través de la tecnología toda posibilidad de malas practicas y/o corrupción.</p> <p>Radicación Virtual De Documentos https://www.itboy.gov.co/index.php/aportes-plan-anticorrupcion</p> <p>Se ha mejorado el servicio del CHAT institucional. Y se avanza con el modulo de atención preferencial a concesionarios dentro del proceso de registro automotor.</p>	<p>100%.www.itboy.gov.co.</p> <p>https://www.itboy.gov.co/index.php/aportes-plan-anticorrupcion</p>
--	-----	--	---	---	------------	--	--	---	--

										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>Subcomponente 4 Interporalidad</p>	<p>4</p>	<p>Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades</p>	<p>Portafolio de servicios actualizado y socializado- (en los Pats a través de medios electrónicos)</p>	<p>comercialización</p>	<p>30/05/2020</p>	<p>El Portafolio de servicios fue actualizado y socializado- (en los Pats a través de medios electrónicos e impresiones en lugares visibles de cada PATS)</p> 	<p>100%</p> <p>https://www.itboy.gov.co/attachments/article/1281/tarifas%202020.pdf</p> 	<p>El área de comercialización de comercialización presentó la actualización del portafolio de servicios al área de planeación y ha sido reenviado al área de sistemas para publicación. Al corte de 30 de Agosto 2020 el portafolio publicado en la página web se encuentra desactualizado.</p> 	<p>100%</p>
---------------------------------------	----------	--	--	-------------------------	-------------------	--	--	--	-------------



Componente 3: Rendición de Cuentas					AVANCE Primer cuatrimestre	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE (mayo, junio, julio y agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre
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	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 cuarentena no se pudo continuar y ejecutar.	50% Está conformado el equipo falta capacitar al equipo. El acta reposa en gerencia según la información aportada a Control interno, sin evidenciar.	El área de Planeación informa que en el segundo cuatrimestre se conformó el equipo de trabajo para la rendición de cuentas del año 2019, en cual se ha reunido en varias oportunidades, y socializo con todo el equipo de directivos los avances realizados al respecto para realizar la Rendición de Cuentas de la vigencia 2019, se socializo con los directivos el 19 de junio de 2020. Se adjunta evidencia del cronograma y de un pantallazo de la convocatoria a la mesa técnica de Rendición de Cuentas  CRONOGRAMA para la rendición de cuentas 2020 El cual fue socializado en una mesa técnica  Al cierre de este informe no se presentaron las actas de reuniones, ni las fotografías que evidencien la	100%

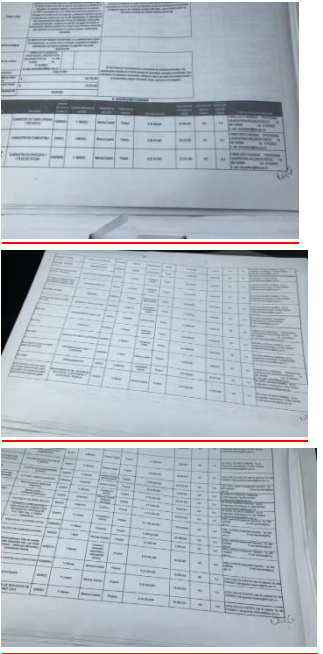
							información suministrada por el área de Planeación a través del seguimiento como segunda línea de defensa.	
1.2	Elaborar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana de la entidad, a partir de los resultados de las evaluaciones. Siguiendo los pasos para el autodiagnóstico del Manual Único de Rendición de cuentas	Diagnóstico	Planeación , sistemas, Subgerencia Operativa y Comercialización	30/05/2020	Esta actividad está programada para el 30 de mayo de 2020	No está programada para el primer cuatrimestre	Según la información suministrada por el área de planeación : “Dentro de las mesas técnicas se llevó a cabo la revisión de los resultados de las evaluaciones de la anterior rendición de cuentas, también se tuvieron en cuenta las sugerencias de mejora por parte de la oficina de Control Interno, con el objetivo de mejorar año a año en la Rendición de cuentas. toda la información reposa en el Cronograma y avance de la Rendición de cuentas 2 vigencia 2019, socializado el 19 de junio de 2020”. Se mejoró la comunicación con los ciudadanos a través de la página web del ITBOY. La oficina de Control Interno no tiene conocimiento al corte de este informe la realización de la audiencia de rendición de cuentas año 2019	60%
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	Se publicó el informe de gestión del segundo trimestre de 2020 en la página web institucional, y a partir del tercer trimestre se iniciara a publicar en la página web el informe de avance del Plan de Desarrollo 2020-2023 https://itboy.gov.co/index.php/transparencia/planeacion/2033-consolidado-plan-de-accion-2-trimestre 	100%
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	100% https://www.itboy.gov.co/index.php/transparencia . No se han publicado los informes de	Los procesos publicaron la información solicitada por entes y de interés de la comunidad. Ante las solicitudes reiterativas de Control Interno se lograron publicar los estados financieros de los meses de Enero 2020 y Febrero 2020 , , tampoco se encuentra en l	0%

					primeros 100 días de Gobierno al correo de la oficina de Planeación	estados financieros mensualmente	a página web publicado el presupuesto 2020 al cierre de este informe y no se encuentran publicados en el link de transparencia de la página web de la entidad, como corresponde. lo cual es inaceptable.		
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	Se crearon accesos como el link de Denuncias, se continua con el de PQRSDf, chat en línea.	100%	<p>Los buzones de sugerencias no son funcionales porque no presentan ninguna seguridad para custodiar las sugerencias y/o quejas de los usuarios y esto no ha sido mejorado.</p> <p>https://www.itboy.gov.co/index.php/pqr https://www.itboy.gov.co/index.php/denuncias www.itboy.gov.co</p> <p>En cuanto a PQRDS no se ha podido tener el consolidado de la información mensual para el informe semestral que presenta Control interno. Se presentan tutelas a falta de respuestas oportunas y/o de fondo a los Derechos de petición incoados ante la entidad.</p> <p>El Chat virtual en tiempo de pandemia no estuvo varios días en funcionamiento.</p> <p>Se siguen presentando baja eficiencia en el proceso de las notificaciones.</p>	40%


		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 encuentra desarrollando	100% https://www.itboy.gov.co/index.php	El Instituto mantiene actualizada la página web institucional, informando a los usuarios constantemente las actividades y gestiones que se encuentra desarrollando	100% https://www.itboy.gov.co/index.php	
	2.3	Participar en las audiencias públicas de rendición de cuentas	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	No se pudo llevar a cabo la jornada de Rendición de cuentas por que se tenía programada para finales del mes de abril, por causa de la Emergencia declara por coronavirus COVID-19 no fue posible realizarla como se tenía programado de realizar en el municipio de Nobsa	30%	Se inició la organización para la rendición de cuentas en mesas técnicas de trabajo, La Rendición de cuentas se realizara en el tercer cuatrimestre de 2020	40%
	2.4	Seguimiento al procedimiento de derechos de petición y su atención.	Informes de seguimiento en la atención oportuna.	Control Interno	trimestral			La entidad no ha realizado el procedimiento de derecho de petición.	0%
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	No está programada para el primer cuatrimestre	Está actividad está reprogramada para el mes de noviembre de 2020. Lo cual en una sana crítica podría no ser muy oportuno casi después de 1 año rendir cuentas del año 2019.	0%
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	No está programada para el primer cuatrimestre	Está actividad según lo informado por el área de planeación se realizará como parte del proceso de rendición de cuentas está programada para el mes de noviembre de 2020.	N/



	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 cuentas no se han subido por que no se a realizo la rendición de cuentas 2019	Las actividades de rendición de cuentas a partir de los efectos de la pandemia se dinamizo bastante.El a'rae de sistemas a treves de las solicitudes por GLPI publica el 100% de la información ,desde sistemas se administra el sitio y la responsabilidad es el cargue, no se produce información. Las diferentes áreas tienenvarios link sin actualizar o lo que es peor en blanco sin información https://itboy.gov.co/index.php . 100% Se publicó en la página web institucional el informe de los primeros días de gobierno https://www.itboy.gov.co/attachments/article/2192/Informe%20primeros%20100%20dias%20de%20Gobierno%20ITBOY.pdf la página web insitucional a estado en constante actualización ilustrando las actividades realizadas https://www.itboy.gov.co/index.php/2173-la-dra-nathaly-grosso-gerente-del-itboy-acompanando-cierre-vial	100% https://itboy.gov.co/index.php
--	-----	--	--	---	------------	---	--	---

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					AVANCE Primer cuatrimestre	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE (mayo, junio, julio y agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre
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	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	100%	El área responsable informa que realizara está actividad en el tercer cuatrimestre de 2020	0%

							<p>procesos de contratación adelantados por el ITBOY. <i>El área de Subgerencia administrativa informa que se ha llevado a cabo el cumplimiento de contratos de suministros de manera adecuada y reporta las siguientes evidencias informado un cumplimiento del 100% en esta actividad. Las cuales reposas en el área de subgerencia Administrativa.</i></p> 		
	1.4	Socializar con los servidores públicos de la entidad los resultados del	Socialización	Gerencia	30/06/2020	Está actividad está programada para el 30 de junio	No está programada para el primer cuatrimestre	La entidad debe evidenciar la participación de la ciudadanía	0%

		diagnóstico de la participación ciudadana públicos							
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.	100% 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/ Este porcentaje ¿?? <u>No ha recibido la O.C.I ningún informe mensual de PQRDS-TUTELAS que tenga información completa, integra. El seguimiento corresponde al primer cuatrimestre 2020</u>	La oficina Jurídica del itboy presento informe PQRS del primer semestre 2020 el cual fue acogido con recomendaciones por la oficina de Control Interno en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, posteriormente dicha oficina elaboro informe para ser publicado por GLPI. https://www.itboy.gov.co/index.php , https://www.itboy.gov.co/index.php/pqr https://itboy.gov.co/index.php/transparencia/control-interno/2248-informe-pqrsds-primer-semester-del-2020 http://190.253.76.222/orfeo/consultaWeb/ 190/253.76.222/Orfeo	100%
	2.2	Mejoramiento continuo de los canales de comunicación del Instituto	Canales de comunicación efectivos	Gestión tecnológica, permanente comunicaciones		Para el segundo trimestre se espera contar con todas las oficinas conectadas a través de Fibra Óptica y telefonía de Vo/IP	50%	Se cuenta con un único operador para la prestación del servicio de internet, se migro a telefonía de Voz/Ip, canales de banda ancha (ADSL) a canales en fibra óptica simétricos y canales dedicados en el punto de atención de Combita y hosting del Itboy,	100% las evidencias se encuentran en el proceso de Gestión Tecnológica
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	60%	Se proyectó para el tercero y cuarto trimestre con el SENA . CAPACITACIÓN SOBRE MARKETING Y ATENCIO´N AL USUARIO PARA EL PERSONAL DEL ITBOY principalmente los funcionarios de los Puntos de Atención y todos aquellos que tienen designado funciones de Atención al Ciudadano. El cual ya están aprobadas y abiertas las inscripciones para que la instituciones proyecte la fecha para	10% Como evidencia se presenta la solicitud al SENA para la capacitación

							<p>dichas capacitaciones., estas son la explicaciones del área. hay que demostrar la promoción y motivación de los 30 funcionarios número mínimo para que el SENA dicte el curso.</p>	 <p>I</p> <p>Turija, 18 de Agosto de 2020</p> <p>Sefora Coordinadora Académica - Formación Complementaria VALMIR HANETH TELLEZ ALFONSO Centro de Gestión Administrativa y Fortalecimiento Empresarial Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA Ciudad</p> <p>Cordial saludo</p> <p>El Instituto de Turismo de Boyacá (ITBO) es una entidad cuyo objeto misional es la venta de servicios de Registro de Turismo y Registro de Condutores en el Departamento de Boyacá, todo ello se hace a través de 10 puntos de atención ubicados estratégicamente en cabecera de las provincias del departamento. Por lo anterior, solicitamos el valioso apoyo suministrando 2 cursos de capacitación a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Marketing y Ventas, durante la segunda quincena del mes de Agosto y ➤ Atención al Cliente, durante el mes de Septiembre de este año en curso <p>Agradecemos su gentil atención y apoyo en pro del buen desempeño de las Competencias Laborales.</p> <p>ELIZABETH CAMARGO VARGAS Jefa Comercial ITBO Teléfono: 3174240206</p>
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	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 satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.	60%	<p>El área de administrativa y financiera da a conocer <i>que la ejecución del Plan de Bienestar está programada para realizarla en el primer, tercer y cuarto trimestre de 2020.</i></p> <p><i>En el primer trimestre se realizó un avance teniendo en cuenta que se llevó a cabo la celebración del día de la mujer y también se llevó a cabo una jornada de bienestar y ambiente laboral disminución estrés por parte de de seguros Bolívar.</i></p> <p><i>Las demás acciones se realizaran en el tercer y cuarto trimestre.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 100% Capacitación de MIPG por la función publica 2. Prevención y cumplimiento de protocolos de bioseguridad por parte del profesional en seguridad y salud del instituto 3. Manejo de COVID- 19 EN CASA 	

	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	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.	80% 	El área de comercialización esta llevando a cabo el proceso para que los funcionarios que no tienen carnet lo tengan precisamente por la pandemia y para la movilidad es muy útil el carnet institucional. Es de recomendar avanzar en acciones que busquen generar institucionalidad.	100%
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	30/03/2019	Revisión de información requerida dando respuesta oportuna a la solicitud del interesado haciendo uso de la plataforma Orfeo. El área de Jurudicia 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/	100%	<p>Está actividad se cumplio en el primer cuatrimestre de 2020.</p>  <p>No se tiene un informe pormenorizado que permita identificar los requerimientos y clasificación de los mismos , al igual que la oportunidad en las respuestas , ya que según la información suministrada por el área juridica sobre las peticiones no copincide con la información de tutelas por falta de respuesta. Y las diferentes quejas recibidad en el link de denuncias que llegan por linea directa a Control Interno y dan cuenta de las reiteradas solicitudes por omisión de respuesta .</p>	60%

	<p>5.1 Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio</p>	<p>Resultados encuestas</p>	<p>Gerencia Comercialización</p>	<p>trimestralmente</p>	<p>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</p>	<p>0%</p>	<p>Al cierre de este informe no fueron evidenciadas las mediciones periódicas de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio, no obstante el área de control Interno ha solicitado que se facilite una encuesta virtual objetiva y se realice el seguimiento por la segunda línea de defensa según corresponda el área, para que la información sea real.</p>	<p>0%</p>
--	--	-----------------------------	----------------------------------	------------------------	--	-----------	---	-----------

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

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>



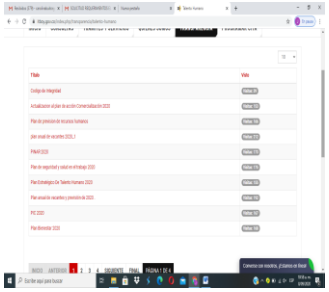
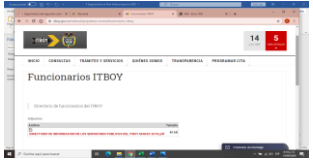
<https://twitter.com/NuestroITBOY/status/1232651429053173760/photo/1>




<https://twitter.com/NuestroITBOY/status/1238203214920548359/photo/1>




El portafolio de servicios no se encuentra publicado en la página web del Instituto de Tránsito de Boyacá

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					AVANCE Primer cuatrimestre	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE (mayo, junio, julio y agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre	
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	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.	100%	A través de GLPI se mantiene control de publicaciones en el sitio web, tiempos de respuesta inmediatos. 	100%
	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	Se requiere la evidencia de la publicación de los ingresos de funcionarios en el 2020	0%	Revisada y constatada la información de la página web del ITBOY se encuentra la actualización de ellos funcionarios del ITBOY al año 2018., según el link de funcionarios :  https://itboy.gov.co/index.php/qui-nes-somos/funcionarios-itboy	0%

	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/article/1280/FR-RGT-02%20RELACION%20REQUISITOS%20Y%20TARIFAS.pdf	100%	 <p>La información en la página web se encuentra desactualizada y requiere del concurso de los líderes de procesos para apersonarse y subir la información por GLPI</p>	0%
	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 .	100%	<p>Los funcionarios actualizaron y diligenciaron la declaración juramentada de bienes y rentas en el sigep, correspondiente al año 2019. No obstante la entidad no presenta evidencia del seguimiento respectivo.</p> <p>El Sigep se encuentra desactualizado en la información 2020, se exhorta a la entidad a actualizar y llevar al día el diligenciamiento de la información en el Sistema de gestión de personal SSIGEP</p> <p>https://www.funcionpublica.gov.co/web/sigep</p>	50%
			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.	100%	Se ha visto la mejora en cuanto a que los procesos contractuales ahora se publican en el sitio web del ITBOY y de ahí se pasa al link del portal único de contratación. Se recomienda la publicación de toda la información de cada proceso contractual en el término de 3 días a partir de ser conocida o producida por la entidad. La	100%

							información de contratación fue verificada y se encuentra de conformidad en SIA OBSERVA de la Contraloría. Igualmente se evidencia la presentación de los informes de contratación con oportunidad desde el área de contratación al a cámara de comercio. Se dio respuesta la totalidad de solicitudes de información pública. 190/253.76.222/Orfeo/.		
	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 evidenciar las modificaciones del A.Administrativo del PAA si así ocurre.	Cargue del 100% de solicitudes está meta se esta cumpliendo desde el primer cuatrimestre	100% https://itboy.gov.co/
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.	100%	El área de sistemas información asegura que se viene guardando la información en la nube con generación diaria de copias de seguridad. La O.,C.I continua recomendando el scaneo de los expedientes vehiculares y de llos procesos contravencionales y coactivos ya que a falta de un documento especialmente que pruebe la debida notificación y su trazabilidad se pierden procesos y se declaran prescripciones y caducidades, lo cual afecta los ingresos y dineros del estado.	70%
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.	100%	Se cuenta con canales de comunicación con los usuarios a través del sitio web, publicidad de datos de puntos de atención horarios y teléfonos de contacto. Cambio permanente de sliders en el sitio difundiendo información oportuna y fiel.	100%

					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/	100%		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. Se dio respuesta la totalidad de solicitudes de información pública. 190/253.76.222/Orfeo/.	60%
	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			 <p>La Oficina de Control Interno solicita nuevamente construir el reglamento y el paso a paso de las del derecho de petición e implementarlo para logara organizar la información allegada , poderla tabular , y así lograr hacer un seguimiento objetivo para evitar que Control Interno tenga que hacer seguimiento a cada petición que reiteran los usuarios a falta de respuesta. Se requiere apoyo de la lata dirección para logarlo. Desde la lata dirección nos e da respuesta , ni se entrega información a algunas solicitudes selectivamente.</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	No está programada para el primer cuatrimestre,	Esta actividad esta programada para noviembre de 2020, ya que se amplió el plazo en 5 meses para su cumplimiento	N/A

ELABORÓ: EDITH CARDENAS HERRERA

Jefe Oficina Asesora de Control Interno

FIRMADO ORIGINAL