

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ



2021

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Transito de Boyacá es una entidad pública, departamental, del orden territorial, descentralizada, encargado de gestionar el manejo y administración del registro automotor y la seguridad vial del departamento.

El Instituto de Tránsito de Boyacá, trabaja con gran responsabilidad por tal motivo a través del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se refleja el cumplimiento de las leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014 y demás normas asociadas, acogiendo a sus lineamientos y manteniendo la cultura de erradicar actos de corrupción y/o malas prácticas en búsqueda de la transparencia y la eficiencia en la atención al ciudadano, a fin de recuperar la confianza de nuestros usuarios presenta el Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2021.

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

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

El ITBOY, busca fortalecer al interior de la entidad a través de controles implementados en sus procesos y procedimientos toda actuación irregular y malas prácticas que deriven actos de corrupción. Para continuar avanzando en este logro de “cero corrupciones” el Instituto viene fortaleciendo la integridad, los mecanismos de prevención, denuncia, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

CONTENIDO

1. MARCO ESTRATÉGICO DEL ITBOY

Misión

Visión

Principios

2. OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo General

Objetivo Especifico

3. MARCO LEGAL

4. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

Segundo Componente: Racionalización de trámites

Tercer Componente Rendición de Cuentas

Cuarto Componente: Los Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano

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



1. MARCO ESTRATÉGICO DEL INSTITUTO DE TRÁNSITO DE BOYACÁ

MISIÓN

Coordinar y promover la movilidad y seguridad vial, organizando de manera ágil y eficiente el registro de tránsito en el área de influencia, generando valor público a usuarios, actores viales, enmarcado en los valores del servicio público a través del mejor talento humano.

VISIÓN

Ser líder en el Departamento de Boyacá en la planeación estratégica apropiado del conocimiento sobre seguridad vial y registro de tránsito, mediante la innovación tecnológica, contando con un ambiente laboral que nos permita alcanzar los mejores resultados en la prestación del servicio, enmarcada en la confianza del actuar público

VALORES

- **HONESTIDAD:** Como servidor público actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO:** Como servidor público reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores
- **DILIGENCIA:** Como servidor público cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado. cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **JUSTICIA:** Como servidor público actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación. recursos del estado. cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **SOLIDARIDA:** Como servidor público, colaboro mutuamente a quien lo necesita, sean compañeros de labores o usuarios, sin esperar nada a cambio.
- **TRANSPARENCIA:** Actúo de manera honesta, franca y abierta mostrando mi gestión y los resultados obtenidos tales como son.

2. OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Establecer estrategias en el Instituto de Transito de Boyacá, que fomenten la lucha contra la corrupción para la vigencia 2021, mediante la implementación de acciones que permitan el tratamiento adecuado de los riesgos, la participación ciudadana, la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y la divulgación de la información pública.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Fortalecer y gestionar la cultura de la administración del riesgo de gestión y de corrupción en la entidad, con una visión sistémica del sistema del control interno.
- b) Establecer acciones para simplificar, racionalizar y mejorar la prestación de los trámites y servicios y de los puntos de atención al ciudadano.
- c) Orientar la gestión del ITBOY hacia el cumplimiento de los principios de transparencia y buenas prácticas.
- d) Asegurar una adecuada rendición de cuentas, que fomente la transparencia frente a la gestión institucional.
- e) Implementar diferentes canales de acceso a la información haciendo efectiva la misión institucional y a través de la página web institucional permitir al ciudadano la fácil consulta y acceso a la información pública.
- f) Sensibilizar a los servidores públicos por una cultura preventiva basada en la autoevaluación y el autocontrol.

3. MARCO LEGAL

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

- Constitución Política de Colombia “Artículos relacionados contra la corrupción: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- Ley 80 de 1993: “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
- Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 819 de 2003:” Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 909 de 2004: “Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, Gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1474 de 2011:” Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión y decretos reglamentarios.
- Decreto 2641 de 2012: “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474” de 2011.
- Decreto 1081 de 2015 “Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”

- Decreto Nacional 1510 de 2013: “Por la cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”.
- Ley estatutaria 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Ley 1753 de 2015 Artículo 236 “Transparencia, rendición de cuentas y Plan Anticorrupción para la Administración de Justicia”
- Decreto 1083 de 2015: “Por medio de la cual se expide el Derecho único reglamentario del Sector de Función Pública”.
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019 “Por medio de la cual se expide Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474/11 relacionadas con el Derecho disciplinario”.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

4. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Instituto de tránsito de Boyacá para el año 2020 identificó un total de 10 riesgos de corrupción, que hacen parte del mapa de Riesgos del Instituto, los cuales cumplieron las etapas de identificación, análisis y valoración dando cumplimiento a la normatividad vigente.

A través de la creación del mapa de Riesgos de Corrupción la entidad podrá establecer controles y prevenir los probables actos internos o externos que generan corrupción y /o malas prácticas. Desde la oficina de Control Interno de Gestión se realizan los seguimientos cuatrimestrales, los cuales se realizan bajo los términos establecidos en el estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011.

El monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción, es liderado por los responsables de procesos y sus equipos de trabajo y se fortalecen con diferentes tipos de controles, además, estableciendo jornadas de sensibilización al interior de la entidad.

Cuadro N°1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
|--|-------------|---|--|-------------------------------|------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 - Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Realizar actualización de la Política de Administración de Riesgo y socialización a través de la página web institucional | Política de administración de riesgos actualizada y socializada los funcionarios del ITBOY y ciudadanía en general | Oficina Asesora de Planeación | 30/05/2021 |
| | 1.2 | Realizar la consolidación del mapa de riesgos de corrupción 2021 del ITBOY | Un mapa de riesgos de corrupción 2021 | Oficina Asesora de Planeación | 31/01/2021 |

| | | | | | |
|---|-----|---|--|---|--|
| Subcomponente 3 - Consulta y Divulgación | 3.1 | Comunicar a los funcionarios de la entidad el nuevo mapa de riesgos de corrupción | Circular informativa | Oficina Asesora de Planeación | 28/02/2021 |
| | 3.2 | Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en la página Web del Instituto para la participación de la comunidad. | Publicación de banner en la página web para recibir propuestas del ciudadano frente al plan Anticorrupción | Oficina Asesora de Planeación | 15/01/2021 |
| | 3.3 | Publicar el mapa de riesgos de corrupción en la página web como parte del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano | Mapa de Riesgos de corrupción publicado en la página web institucional del ITBOY | Oficina Asesora de Planeación | 31/01/2021 |
| Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión | 4.1 | Realizar monitoreo cuatrimestralmente al Mapa de Riesgos de corrupción y Consolidar informe y remitir a la oficina de Control Interno | Informe de monitoreo a los riesgos de corrupción. | Oficina Asesora de Planeación y responsable de cada proceso | 30/05/2021 30/09/2021 31/12/2021 |
| Subcomponente 5 – Seguimiento | 5.1 | Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano. | Seguimiento al mapa de riesgos y al plan anticorrupción presentado a través informe a O.C.I. Informes de evaluación del Mapa de Riesgos | Control Interno de Gestión | 23/01/2021 |
| | | | | | 20/04/2021 |
| | | | | | 21/08/2021 |
| | | | | | 20/12/2021 |
| | | | | | 31/01/2021 |
| | | | | | 30/04/2021 |
| | | | | | 30/08/2021 |
| | | | | | 31/12/2021 |
| | 5.2 | Comunicar en el Comité de Coordinación de Control Interno los resultados del seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción | Informe de seguimiento cuatrimestral al Comité de Coordinación de Control Interno | Control Interno de Gestión | 28/02/2021 30/05/2021 30/09/2021 |

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El desarrollo del segundo componente, se basa en la estrategia antitrámites como una iniciativa del Gobierno Nacional, la cual es liderada por el Departamento Administrativo de la función pública; se entiende por trámites a los servicios los cuales accede la ciudadanía para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, es así, que el Instituto utiliza los avances tecnológicos de la información y comunicación con el objetivo de que seamos más eficientes para garantizar a la ciudadanía un mejor acceso a los trámites.

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

TRÁMITES DE REGISTRO AUTOMOTOR

| | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------------|----|------------------|----|--------------------------------|----|-------------------------------|----|----------------------|----|--------------------|
| 1 | MATRICULA / REGISTRO | 2 | TRASPASO | 3 | TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO | 4 | RADICADO MATRICULA / REGISTRO | 5 | CAMBIO COLOR DE | 6 | CAMBIO DE SERVICIO |
| 7 | REGRABAR MOTOR | 8 | REGRABAR CHASIS | 9 | TRANSFORMACION | 10 | DUPLICADO LICENCIA TRANSITO | 11 | INSCRIPC. PRENDA | 12 | LEVANTA. PRENDA |
| 13 | CANCELACION MATRICULA / REGISTRO | 14 | CAMBIO DE PLACAS | 15 | DUPLICADO DE PLACAS | 16 | REMATRICULA | 17 | CAMBIO DE CARROCERIA | 18 | OTROS |

TRÁMITES DE REGISTRO DE CONDUCTORES

- EXPEDICIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
- CAMBIO DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN POR MAYORÍA DE EDAD
- RECATEGORIZACIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN
- DUPLICADO LICENCIA DE LA CONDUCCIÓN
- RENOVACIÓN LICENCIA DE CONDUCCIÓN

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

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

| Componente 2: Racionalización de Trámites | | | | | |
|---|--------------------|--|--|---|-------------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Identificación de Trámites | 1,1 | Realizar un diagnóstico de los Trámites y servicios | Número de Trámites | Subgerencia Operativa, Oficina de Planeación. | 28/02/2021 |
| | 1,2 | Realizar diagnóstico de los trámites inscritos en el SUIIT. | Número de trámites en el SUIIT | Oficina de Planeación, Sistemas. | 30/04/2021 |
| Subcomponente 2 Priorización de Trámites | 2,1 | Gestionar Capacitación en Racionalización de trámites | capacitación en racionalización de trámites. | Oficina de Planeación | 30/06/2021 |
| | 2,2 | Cargar en el módulo de racionalización de tramites del SUIIT los trámites a racionalizar durante el año 2021 | Registro de trámites en el módulo de racionalización de trámites SUIIT | Oficina Asesora de Planeación | 30/09/2021 |

| | | | | | |
|---------------------------------------|-----|---|---|--|------------|
| | 2,3 | Socialización con los funcionarios y los usuarios de los trámites y servicios que fueron racionalizados o automatizados | Circular informativa/ carteleras informativas a los usuarios y Publicación en página web de como realizar cada trámite y sus tiempos | Oficina Asesora de Planeación, Oficina de comunicaciones | 30/11/2021 |
| Subcomponente 4 Interporalidad | 4 | Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades | Portafolio de servicios actualizado y socializado-incluyendo la forma de realizar cada trámite, a través de memorias en los T.V de cada PAT) (en los Pats a través de medios electrónicos) | Subgerencia Operativa, comercialización, Planeación | 30/11/2020 |

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

La Rendición pública de Cuentas, es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación del Instituto con la ciudadanía de manera permanente. Su objetivo es establecer actividades que permitan presentar los resultados de la gestión desarrollada por el Instituto de Tránsito de Boyacá y fortalecer la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

Este proceso es de gran importancia puesto que busca transparencia en la gestión de la administración, se adoptan principios de buen gobierno y aumentan los niveles de credibilidad y confianza ciudadana, por su parte se lleva a la entidad a buscar un mejoramiento continuo de la gestión pública realizada en concordancia con el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

El Instituto de Tránsito de Boyacá, establece la estrategia anual de Rendición de Cuentas, por medio de la cual se mantienen y mejoran los espacios que garantizan la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) presentando el informe de resultados de la vigencia.

Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha Programada |
|--|-------------|--|--|---|
| Subcomponente 1 - Información de calidad y lenguaje comprensible | 1.1 | Brindar información a la comunidad sobre las peticiones, quejas, reclamos recibidos. | Jurídica | mensual |
| | 1.2 | Rendición de cuentas ante el Consejo departamental de Planeación. | Gerente, Asesora de Planeación | 30 de diciembre de 2021 |
| | 1.3 | Rendición de cuentas a la ciudadanía de manera permanente y mediante eventos públicos de rendición de cuentas. | Gerente, Asesora de Planeación y equipo directivo | permanente |
| | 1.4 | Publicar en la página web los informes de gestión durante cada trimestre | Oficina Asesora de Planeación | Abril/2021 Julio/2021 Octubre/2021 |
| | 1.5 | Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía, mediante uso de medios tecnológicos, logrando establecer diálogos con la comunidad y transmisión en Vivo | Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de gestión del ITBOY, mediante uso de medios tecnológicos que permitan el dialogo y la intervención de la ciudadanía para la realización del control social. | Gerencia, Comercialización, comunicaciónes y Oficina Asesora de Planeación. |

| | | | | | |
|--|-----|---|---|--|------------|
| Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Respuesta a las inquietudes presentadas por la ciudadanía dentro de la audiencia pública | Responder las inquietudes presentadas por los ciudadanos, con el objetivo de garantizar una efectiva interacción de doble vía en la Rendición de Cuentas | Comunicaciones, Oficina asesora de Planeación | Permanente |
| | 2.2 | Mediante redes sociales y la página web, informar a la ciudadanía la gestión en el Plan de Desarrollo. | Hacer uso de redes sociales, página web del instituto para informar oportunamente y con evidencias a los ciudadanos de las actividades de ejecución del Plan de Desarrollo | Líderes responsables de metas del Plan de Desarrollo | Permanente |
| | 2.4 | Seguimiento al procedimiento de derechos de petición y su atención. | Seguimiento concomitante documentado. Presentación y publicación semestral de informe sobre PQRDS- TUTELAS como tercera línea de defensa | Control Interno | Semestral |
| Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Recopilación de informes de gestión de los procesos para la Rendición de Cuentas. | Recopilar la información de los procesos en un 100% para la consolidación del informe de gestión para la Rendición de cuentas. | Todos los líderes de proceso - Planeación | 29/01/2021 |
| | 3.2 | Elaboración de seguimientos Semestral a comparendos D12 -F-exonerados Seguimiento semestral al comité de conciliaciones y defensa jurídica Seguimiento cuatrimestral de la O.C.I al mapa de riesgos de corrupción e institucional y plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Seguimiento por la O.C.I as las acciones de repetición | Seguimiento Semestral a comparendos D12 -F-exonerados Seguimiento semestral al comité de conciliaciones y defensa jurídica Seguimiento cuatrimestral de la O.C.I al mapa de riesgos de corrupción e institucional y plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Seguimiento por la O.C.I as las acciones de repetición | Control Interno | Semestral |

| | | | | | |
|---|-----|--|--|-----------------------|-----------------------|
| | 3.3 | Informe mensual de caducidades y prescripciones | El área jurídica en uso de la facultad de cobro coactivo presentará Informe mensual de caducidades y prescripciones ante la gerencia y control interno y control interno disciplinarios para iniciar investigaciones | Jurídica | trimestral |
| Subcomponente 4 - Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Establecer mecanismos de participación de la ciudadanía para conocer su percepción de la ciudadanía sobre la gestión y prestación del servicio como estrategia de rendición de cuentas | Aplicar encuesta en las audiencias de rendición de cuentas para conocer la percepción de los asistentes a la audiencia pública, para una posterior evaluación. | Oficina de Planeación | Primer trimestre 2021 |
| | 4.2 | Publicar un informe acciones, conclusiones y evaluación de la Rendición de Cuentas adelantada por el ITBOY | Realizar la publicación en la página web del instituto informe acciones, conclusiones y evaluación, para informar a la ciudadanía la gestión adelantada por el ITBOY durante el año 2020 | Oficina de Planeación | 30/04/2021 |

CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

El Instituto también documentará las buenas prácticas de la entidad en materia de Participación ciudadana y Rendición de cuentas, igualmente para fortalecer la relación Estado ciudadano permite la interacción fluida por los diferentes medios de comunicación

de manera transparente y participativa, garantizando los derechos de los ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información de interés.

El Instituto de Tránsito de Boyacá, trabaja de manera articulada entre sus procesos, es un compromiso de la alta dirección la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades e iniciativas a favor de garantizar la atención al ciudadano con calidad y el acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|--------------------|--|--|---|--------------------------|
| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 - Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Revisión y si es necesario actualización de la política de servicio al ciudadano | Política de Atención al Ciudadano | Subgerencia Administrativa, Registro de Tránsito y (PATS), comercialización, jurídica, comunicaciones, planeación | 30/04/2021 |
| | 1.2 | Implementar y socializar la política de servicio al ciudadano a través de la capacitación para que los funcionarios que interactúan con los usuarios mejoren la atención | 2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y marketing para lograr sensibilizar sobre la Política de Atención al Ciudadano socializada e implementada. | Subgerencia Administrativa, | 30/06/2021 31/12/2021 |
| | 1.3 | Identificar las necesidades de adecuaciones requeridas de infraestructura y de accesibilidad a los Puntos de Atención. | Implementar mejoras de adecuaciones de 2 puntos de Atención | Subgerencia Administrativa | 30/11/2021 |
| | 1.4 | Implementar estrategias que mejoran la prestación del servicio a fin de evitar largas filas para mejorar igualmente los tiempos en la atención. | Implementación de la tecnología- para lograr la conectividad. publicar a través de memorias en el TV de cada PAT nuestras mejoras en la prestación del servicio. | Gerencia, Subgerencia operativa, Subgerencia Administrativa y Sistemas, jefes de PAT. | permanente |

| | | | | | |
|--|-----|--|--|---|------------------------------|
| | 1.5 | Teniendo en cuenta la pandemia por el COVID-19 se seguirá dando cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno nacional, a través de los diferentes protocolos de reactivación económica, garantizando todos los canales y piezas que le permitan a los funcionarios y usuarios, estar sensibilizados frente a la pandemia COVID-19, recibiendo información concreta de los protocolos que se deben seguir antes de ingresar a la sede administrativa y a los Puntos de atención. | Garantizar los protocolos de bioseguridad, tanto para funcionarios como para usuarios en cada uno de los Puntos de Atención y en la sede administrativa se hará un suministro de nuevos elementos de bioseguridad | Subgerencia Administrativa | permanente |
| | 1.6 | Verificar o instalación si es necesario de señalización de seguridad que permita garantizar unas condiciones de acceso a las instalaciones de la sede administrativa y a los Puntos de Atención de manera segura y orientadora. | Sede administrativa y Puntos de Atención con señalización de seguridad | Sub gerencia Administrativa y Financiera | 30/06/2021 |
| Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención | 2.1 | Socialización del código de integridad y con los servidores públicos y las personas que prestan sus servicios en el ITBOY. Estableciendo el compromiso de integridad que indica el MIPG | Promoción del Código de integridad y del compromiso de integridad | Sub gerencia Administrativa y Financiera- Control interno | 30/05/2021 |
| | 2.2 | Promover la participación de los funcionarios los cursos virtuales de lenguaje claro ofrecidos por el PNSC. | Circular promoviendo la participación en los cursos de lenguaje claro | Sub gerencia Administrativa y Financiera, Oficina Asesora de Planeación | 30/05/2021 |
| Subcomponente 3- Talento Humano | 3.1 | Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano | Protocolos de servicio la ciudadano socializados | Subgerencia Administrativa y Financiera | 30/07/2021 |
| | 3.2 | Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos). | Circular para impulsar el porte del carnet institucional | Comercialización , Subgerencia Administrativa y Financiera | 30/06/2021 |
| Subcomponente 4 - Normativa y Procedimental | 4.1 | Aplicar mecanismos de participación de la ciudadanía para conocer su percepción 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 realizar las acciones de mejora necesarias. Ajustar el link de encuesta ya hacerlo mas visible para los usuarios y así conocer sobre la prestación del servicio y tabular esta información trimestralmente.. | Todos los procesos, Primera línea de defensa | Permanente y trimestralmente |

| | | | | | |
|--|-----|--|--|--|---------------|
| | 4.2 | Realizar campañas sobre los trámites que presta el ITBOY y sus requisitos. Socializándola en la página web, redes sociales, radio de manera clara y precisa la información de los trámites | Campaña sobre los trámites socializada en la página web y redes sociales y emisoras | Comercialización , Subgerencia Operativa | cuatrimestral |
| Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1 | Realizar periódicamente mediciones de los resultados de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio | Informe de resultado de la encuesta de satisfacción y socializado en comité institucional de Gestión y desempeño | Subgerencia Operativa | trimestral |
| | 5.2 | Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades de los usuarios. | Plan de mejoramiento presentado a la O.C.I con base en los resultados de las encuestas de satisfacción | Comercialización , Comunicaciones, Planeación, Subgerencia Operativa | trimestral |

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para el ITBOY es misional cumplir con los principios de información completa, clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo presente necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos. A fin de dar cumplimiento a la ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a la información Pública Nacional” y el Decreto Nacional 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Para el desarrollo de este componente, es importante presentar la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos, es decir toda la información pública generada por el instituto debe estar disponible en el sitio web del Instituto con el fin de garantizar del derecho de acceso a la información pública a la ciudadanía y grupos de valor.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
|--|---|--|---|---|------------|
| 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Mantener actualizado el link de transparencia y acceso a la información pública en la página web institucional ley 1712 de 2014 | Link de transparencia y acceso a la información pública del página institucional actualizada en un 100% Auditoria Interna a los mínimos de transparencia publicados , en cumplimiento de la ley 1712/14 | Líderes de Procesos y Oficina de Sistemas | Permanente |
| | 1.2 | Publicación Directorio de información de los servidores públicos | Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos del ITBOY en la Web | Subgerencia Administrativa | PERMANENTE |
| | 1.3 | Publicación del directorio de información de contratistas | Publicación del directorio de información de contratistas en un 100%, a través de la página web para contratistas | Jurídica | 30/03/2021 |
| | 1.4 | Publicación de información contractual | Publicar información en el SECOP | Subgerencia administrativa y financiera y Oficina de Gestión Jurídica | Permanente |
| | | | Publicar información de la gestión contractual en el sitio web de la entidad y SECOP Seguimiento desde la O.C.I | Oficina de Gestión Jurídica y Sistemas Control Interno | Permanente |
| 1.5 | Publicación del Plan Anual de adquisiciones | Publicación en el sitio web el Plan Anual de adquisiciones y todas sus modificaciones Seguimiento a la publicación del PAAA por la O.C.I | Recursos Físicos y Sistemas Control Interno | 30/01/2021 y permanente | |
| | 1.6 | Diseñar y publicar conjunto de datos abiertos en el portal de datos abiertos | Publicación de 1 conjunto de datos abiertos | Oficina Asesora de Planeación y Sistemas | 30/10/2021 |
| 3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | 1,6 | Permitir acceso a la información publicada con anterioridad en la página web institucional | Conservación de la información publicada con anterioridad. Mantener el archivo digital de las publicaciones en la web, con fechas de publicación | Gestión Tecnológica | Permanente |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Mantener la publicación de los canales de comunicación para recibir solicitudes de información pública | Divulgar con evidencias los medios para recibir solicitudes de información a través de la web y de las redes sociales | Oficina de Comunicación y Sistemas | Permanente |

| | | | | | |
|--|------------|---|--|---|------------|
| | 2.2 | Respuesta a solicitudes de acceso a información pública | Dar respuesta a las solicitudes de información pública | Todos los líderes de procesos centralizando las respuestas en el área jurídica. | Permanente |
| 4 Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Implementar en la página web institucional herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad | Iniciar la implementación de herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva través de la página web | Oficina de sistemas | 30/07/2021 |