

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ



INTRODUCCIÓN

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

A través de éste documento, se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022 para dar 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, con el fin de mejorar la gestión de los procesos y presentar al ciudadano información con transparencia.

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2022, se formuló acatando el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, construido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, mediante el cual se formulan estrategias que conllevan al desarrollo de 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.

Finalmente, el plan se articula bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que tiene como objetivo “optimizar la gestión pública orientada a resultados, y la generación del valor público”, por lo anterior, la entidad se proyecta en la mejora continua y en la optimización de sus trámites y servicios.

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 e implementar estrategias en el Instituto de Transito de Boyacá, que fomenten la lucha contra la corrupción para la vigencia 2022, así mismo, que permitan realizar un control adecuado para evitar la materialización de los riesgos, que los trámites y servicios se desarrollen ágilmente y que se entregue a través de los diferentes medios de comunicación la información pública.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a) Fortalecer y gestionar la cultura de la administración del riesgo en la entidad, con una visión sistémica del sistema del control interno.
- b) Establecer acciones que permitan simplificar, racionalizar y mejorar la prestación de los trámites y servicios en 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 un adecuado proceso de la rendición de cuentas, que demuestre a la comunidad el trabajo ejecutado con transparencia en pro de 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.

3. MARCO LEGAL

Para la elaboración del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano 2022, se consideraron las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993: “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.

- Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”
- 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 599 de 2000 “Por la cual se expide el Código Penal”
- 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”.
- Decreto 4632 de 2011 “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”
- Ley 2195 del 18 de enero de 2022 “por medio de la cual se adoptan medidas en materia de Transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”

4. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

El Instituto de tránsito de Boyacá para el año 2022, realiza la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en sus diferentes etapas, acatando los lineamientos de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5, el cual será orientado bajo la política de administración de riesgos del ITBOY.

El monitoreo y revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción, es liderado por los responsables de procesos y sus equipos de trabajo verificando que los controles mitiguen la posible materialización y estableciendo jornadas de sensibilización al interior de la entidad.

Con la creación del mapa de Riesgos de Corrupción en la entidad, se conlleva a prevenir los probables actos internos o externos que generan corrupción y/o malas prácticas. Y finalmente la Oficina de Control Interno de Gestión realiza los seguimientos cuatrimestrales, desarrollados bajo los términos establecidos en el estatuto anticorrupción ley 1474 de 2011.

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	Revisar la política de administración de riesgos y en caso de ser necesario proceder a su actualización.	Política de administración de riesgos socializada a los funcionarios del ITBOY y ciudadanía en general	Oficina Asesora de Planeación	30/05/2022
	1.2	Realizar la construcción del mapa de riesgos de corrupción 2022 del ITBOY	Un mapa de riesgos de corrupción 2022	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2022
	3.1	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	07/01/2022
	3.2	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	31/01/2022
Subcomponente 4 - Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar el monitoreo cuatrimestralmente al Mapa de Riesgos de corrupción y Consolidar informe y remitirlo a la Oficina de Control Interno	Informe de monitoreo a los riesgos de corrupción.	Oficina Asesora de Planeación y responsable de cada proceso	05/05/2022 05/09/2022 05/01/2023
Subcomponente 5 – Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Oficina de Control Interno de Gestión	10/05/2022
					10/09/2022
					10/01/2023

	5.2	Comunicar en el Comité de Coordinación de Control Interno los resultados del seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Informar al Comité de Coordinación de Control Interno del seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupción	Control Interno de Gestión	Según cronograma de reuniones
--	-----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El desarrollo del segundo componente, orientado bajo la Ley 2106 de 2019: “por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”, por tal motivo, la estrategia antitrámites como una iniciativa del Gobierno Nacional, es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y 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 acciones de racionalización administrativas y tecnológicas con el objetivo de garantizar a la ciudadanía agilidad y un mejor acceso a los trámites.

La estrategia de racionalización de trámites en el ITBOY, está orientada en mejorar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, eliminando documentos innecesarios, procesos y pasos para la interacción con la entidad.

TRÁMITES DE REGISTRO AUTOMOTOR

1	MATRICULA / REGISTRO	2	TRASPASO	3	TRANSLADO MATRICULA / REGISTRO	4	RADICADO MATRICULA / REGISTRO	5	CAMBIO DE COLOR	6	CAMBIO DE SERVICIO
7	REGRABAR MOTOR	8	REGRABAR CHASIS	9	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, así mismo, recaudo en línea de cuotas de acuerdos de pago, pago de comparendos por PSE 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). Estos recaudos se realizan a través del portal web del Instituto facilitando de esta manera el recaudo y el proceso de pago en línea a los infractores que cuenten con la voluntad de pago

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	Diligenciar los formatos de la plataforma SUIT de cada uno de los trámites	# de formatos diligenciados con la información requerida por el SUIT	Oficina de Planeación y Sistemas	30/04/2022

	1,2	Lograr que la totalidad de los trámites queden inscritos en el SUIT	Número de trámites inscritos en el SUIT	Oficina de Planeación, Sistemas.	30/06/2022
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2,1	Gestionar Capacitación en Racionalización de trámites	capacitación en racionalización de trámites.	Oficina de Planeación	30/06/2022
	2,2	Revisar que trámites inscritos en el SUIT es posible racionalizar, lograr definir la estrategia de racionalización en el SUIT	Registro de trámites en el módulo de racionalización de trámites SUIT	Oficina Asesora de Planeación	30/05/2022
	2,3	Socialización con los funcionarios y los usuarios de los trámites y servicios que fueron racionalizados o automatizados	Publicación en carteleras, redes sociales, en página web la información de la gestión del trámite racionalizado	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de comunicaciones	30/11/2022
Subcomponente 4 Interporalidad	4	Verificación de posibles trámites y servicios que se pudieran realizar en otras entidades	Identificación de trámites que se puedan realizar en otras entidades	Subgerencia Operativa, Planeación	30/11/2022

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 Transito 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 Transito de Boyacá, establece la estrategia anual de Rendición de Cuentas en cumplimiento de La Ley 1757 de 2015, 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.	Como parte de la segunda línea de defensa realizar el seguimiento y consolidado mensual de la información sobre PQRDS-TUTELAS y publicar la incidencia y oportunidad de la respuesta con copia a O.C.I.	Jurídica	mensual
	1.2	Rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación.	De acuerdo al cronograma definido por la Secretaria de Planeación llevar a cabo la rendición de cuentas ante el Consejo departamental de Planeación, en lo relacionado con el seguimiento al Plan de Desarrollo	Gerente, Asesora de Planeación	Según el cronograma establecido por la Secretaria de Planeación
	1.3	Dar a conocer a la ciudadanía los resultados de la gestión institucional de manera permanente	A través de la página Web, entrevistas radio , prensa escrita y redes sociales se realizará la rendición de cuentas permanente	Gerente, y equipo directivo	Permanente
	1.4	Publicar en la página web los informes de gestión durante cada trimestre	Informes de gestión trimestrales publicados oportunamente en la página web del ITBOY	Oficina Asesora de Planeación	Abril/2022 Julio/2022 Octubre/2022
	1.5	Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía, mediante	Rendición de cuentas con el fin de dar a conocer el informe de gestión del	Gerencia, Comercialización,	04/03/2022

		uso de medios tecnológicos, logrando establecer diálogos con la comunidad y transmisión en Vivo	ITBOY, mediante uso de medios tecnológicos que permitan el dialogo y la intervención de la ciudadanía para la realización del control social.	comunicacion es 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 del año 2021 de los procesos para la Rendición de Cuentas.	Cada líder de proceso realizar su informe de gestión el año 2021 y lo presentara al área de Planeación para la consolidación del informe de gestión para la Rendición de cuentas 2021	Todos los líderes de proceso - Planeación	11/02/2022
	3.2	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 2022
	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	30/04/2022

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 PSE 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). Estos recaudos se realizan a través del portal web del Instituto facilitando de esta manera el recaudo y el proceso de pago en línea a los infractores que cuenten con la voluntad de pago

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.

A fin de garantizar la consulta a los infractores se implementó módulo en el sitio web para facilitar a los infractores el poder conocer las medidas jurídicas en el debido proceso en temas de contravenciones y proceso coactivo, de esta manera se garantiza un método eficaz y sencillo mediante lineamientos que permiten conocer el estado de un proceso por número de cedula, nombre, apellido o número de comparendo.

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	Actualización de la Política de servicio al ciudadano	Política de Atención al Ciudadano actualizada y publicada en la página web	Subgerencia Administrativa, Registro de Tránsito y (PATS), comercialización, jurídica, comunicaciones, planeación	30/04/2022
	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,	30/06/2022 31/12/2022
	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	30/11/2022
	1.4	Implementar estrategias que mejoran la prestación del servicio a fin de evitar largas filas para mejorar igualmente los tiempos en la atención.	Ejecutar acciones estratégicas que permitan mejorar los tiempos de atención a los usuarios	Gerencia, Subgerencia operativa, Subgerencia Administrativa y Sistemas, jefes de PAT.	permanente
	1.5	Teniendo en cuenta la pandemia el COVID-19 se seguirá dando cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno nacional, se actualizarán los protocolos de bioseguridad de acuerdo a los nuevos lineamientos del Ministerio de Salud y se enfatizará en el autocuidado	Cumplimiento de los protocolos de bioseguridad de acuerdo a los nuevos lineamientos del Ministerio de Salud y se enfatizará en el autocuidado	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	30/06/2022
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Socialización del código de integridad 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	30/06/2022
	2.2	Guía de lenguaje claro para que los funcionarios conozcan como informar y como escribir en lenguaje Claro	Guía realizada de lenguaje Claro, socializada con los funcionarios y publicada en la página web	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2022
Subcomponente 3- Talento Humano	3.1	Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio la ciudadano socializados	Subgerencia Administrativa, Registro de Transito y (PATS), comercialización, jurídica, comunicaciones, planeación	30/07/2022
	3.2	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos).	Se carnetizará a los funcionarios	Comercialización, Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2022
Subcomponente 4 - Normativa y Procedimental	4.1	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	Ejecución en Plan de medios del Plan de acción de Comercialización	Comercialización, Subgerencia Operativa	cuatrimestral
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Aplicar mecanismos de participación de la ciudadanía para conocer la percepción de la ciudadanía sobre la actividad y prestación del servicio, realizando mediciones de los resultados de la calidad del servicio	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción y enviado a la oficina de Control Interno y socializado en comité institucional de Gestión y desempeño en búsqueda de acciones para mejorar	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 componente 5 se definen actividades que permiten socializar la información sobre la gestión institucional a todos ciudadanos y grupos de interés.

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% Auditoría Interna a los mínimos de transparencia publicados , en cumplimiento de la ley 1712/14	Todos los Líderes de Procesos y Oficina de Sistemas	Permanente
	1.2	Continuar con la Publicación del 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	Continuar con la Publicación del directorio de información de contratistas	Publicación del directorio de información de contratistas en un 100%, a través del SIGEP para contratistas	Jurídica	PERMANENTE
	1.4	Publicación de información contractual	Publicar información en el SECOP Publicar información de la gestión contractual en el sitio web de la entidad y SECOP	Jurídica, Sistemas	Permanente Permanente

			Seguimiento desde la O.C.I		
	1.5	Publicación del Plan Anual de adquisiciones	Publicación en el sitio web del 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	31/01/2022 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	30/10/2022
2. 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
3. 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 Comunicaciones y Sistemas	Permanente
	2.2	Garantizar la oportunidad y efectividad de la respuesta	Atender al 100% las solicitudes de carácter particular y solicitudes radicadas ante la entidad	Líderes de procesos Responsables de solicitud	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 a través de la página web	Oficina de sistemas	30/11/2022