

INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONTEXTO NORMATIVO	4
3. OBJETIVOS DEL PLAN	6
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	7
5. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES	10

1. 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.

En cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y demás normas asociadas, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC 2023. En cumplimiento de su misión, el ITBOY, considera que la correcta elaboración e implementación de los instrumentos de lucha contra la corrupción permite la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de la corrupción. Por tal motivo, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano - PAAC y del Mapa de Riesgos Institucional, refleja el compromiso del Instituto por garantizar caminos transparentes que favorezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del fortalecimiento de escenarios de diálogo en doble vía y del acceso a la información pública como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El Instituto de Tránsito de Boyacá, busca mejorar la confianza con la ciudadanía, fomentar un cambio cultural en la organización y cumplir adecuadamente sus funciones para generar valor público. Desde esta perspectiva la transparencia, la integridad y la rendición permanente de cuentas se convierten en elementos transversales claves en la entidad, que tienen por objetivo mantener una relación fluida, cercana y constante con el ciudadano para facilitarles el ejercicio de sus derechos a través de la entrega de bienes y servicios de calidad.

2. CONTEXTO NORMATIVO

Para la elaboración del Plan anticorrupción y Atención al ciudadano 2023, el Instituto de Tránsito de Boyacá se fundamentó en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia, 1991.
- 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 190 de 1995; “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- 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 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 1437 de 2011; “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 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 pública.
- 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 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”.
- Ley 1952 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 de 11, relacionadas con el Derecho disciplinario”.

- Ley 2195 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”.
- Decreto 4637 de 2011 – Art. 2; “Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.
- 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”.
- 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 1083 de 2015; “Por medio de la cual se expide el Derecho único reglamentario del Sector de Función Pública”.
- 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"”.
- 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"”.
- Decreto 1499 de 2017; “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto 612 de 2018; “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- 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 230 de 2021; “Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Integrar los esfuerzos institucionales para fortalecer las buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional que permitan mejorar la relación del Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY con la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Diseñar e implementar una Política para la administración de riesgos que permita identificar los controles y acciones adicionales que mitiguen la probabilidad y el impacto de materialización de la corrupción.
- b. Brindar información de calidad y en lenguaje apropiado a los ciudadanos, sobre los resultados de la gestión realizada por el Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY y propiciar espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos, en busca de la transparencia y participación
- c. Identificar y efectuar acciones de racionalización de trámites para favorecer la relación Estado-ciudadano.
- d. Garantizar el derecho de acceso a la información pública y sus instrumentos de gestión de información.
- e. Fortalecer y gestionar la cultura de la administración del riesgo en la entidad, con una visión sistémica del sistema del control interno.
- f. Determinar medidas adicionales de lucha contra la corrupción articuladas con la Política de Integridad de la entidad.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

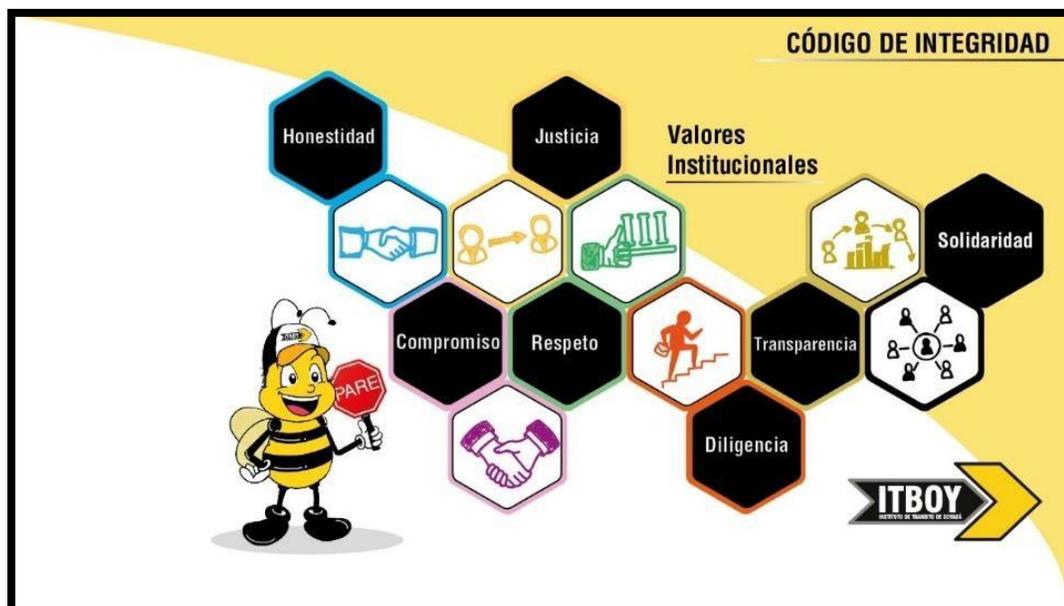
MISIÓN

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.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD



Fuente: Código de Integridad - ITBOY

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.
- **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.
- **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.
- **RESPETO:** 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.
- **SOLIDARIDAD:** 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.
- **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.

5. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano 2023, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se elaboró en atención a las disposiciones de la normativa aplicable vigente y se encuentra enmarcado en las orientaciones de elementos que apuntan a dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; como son:

- **Direccionamiento Estratégico y Planeación:** Formulación articulada del Plan Anticorrupción con el Plan de Acción.
- **Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano):** Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
- **Información y Comunicación:** Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- **Control Interno:** Gestión de los Riesgos de Corrupción (Políticas y Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)

Conforme al documentos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el PAAC se desarrolla a través de seis componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Atención a la ciudadanía
5. Transparencia y acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES



➤ PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente es un conjunto de actividades coordinadas que le permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos (Función Pública, 2015). Se realiza a través de la elaboración, implementación y seguimiento de un Mapa de Riesgos de Corrupción que debe ser diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por el ITBOY, consultado y divulgado con la ciudadanía y grupos de interés, y debe tener un monitoreo y seguimiento oportuno.

Este componente se desarrolla a través de los siguientes Subcomponentes:

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	Indicador	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 - Política de Administración de Riesgos	1.1	Realizar y/o actualizar la política de administración de riesgos .	Política de administración de riesgos socializada a los funcionarios del ITBOY y ciudadanía en general	Porcentaje de cumplimiento de la socialización de la Política de Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Planeación	30/06/2023
	1.2	Elaborar del mapa de riesgos de corrupción 2023 del ITBOY	Un mapa de riesgos de corrupción 2023	Porcentaje de avance de la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2023
	2.1	Hacer y socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, contando con la participación de la ciudadanía y publicarlo en la página Web del Instituto.	Publicación de banner en la página web para recibir propuestas del ciudadano frente al plan Anticorrupción	Cumplimiento de la publicación del banner en la Página Web	Oficina Asesora de Planeación	20/01/2023
	2.2	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	Cumplimiento de la publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2023
Subcomponente 3 - Monitoreo y Revisión	3.1	Efectuar 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	Presentación del informe de monitoreo a los Riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación y responsable de cada proceso	7/05/2023 05/09/2023 05/01/2023
Subcomponente 4 – Seguimiento	4.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Presentación del avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno de Gestión	10/05/2023 10/09/2023 10/10/2023
	4.2	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	Porcentaje de cumplimiento cuatrimestral del Plan Anticorrupción	Control Interno de Gestión	Según cronograma establecido para comité
	4.3	Llevar a cabo el Seguimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA	Informes de Seguimiento de la matriz ITA, revisando el grado de cumplimiento de las obligaciones de publicar la información	Cumplimiento de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Oficina Asesora de Planeación	10/05/2023 10/09/2023

➤ **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Política de Racionalización de Trámites se encuentra dentro de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual busca garantizar la mejora de la relación entre la Estado y la ciudadanía. Implica disminución de costos, requisitos, tiempos de ejecución, evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación, entre otros. Está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

El proceso de racionalización de trámites tiene cinco pasos previos importantes (DAFP, 2015):

- Identificar y priorizar los trámites y procedimientos
- Identificar las acciones e incluir en la Estrategia Anti trámites
- Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones
- Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT
- Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios

El ITBOY tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción con los ciudadanos, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades económicas de manera ágil y efectiva; se viene trabajando para realizar 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 puntos de Atención del Departamento.

PASOS PARA EL PROCESO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



TRÁMITES ADELANTADOS:

No	Registro Automotor	Registro de Conductores
1	Matrícula / Registro	Expedición de la Licencia de Conducción
2	Traspaso	Cambio de la licencia de conducción por mayoría de edad
3	Traslado Matrícula / Registro	Recategorización de la licencia de conducción
4	Radicado Matrícula / Registro	Duplicado de la licencia de conducción
5	Cambio de Color	Renovación licencia de conducción
6	Cambio de Servicio	
7	Regrabar Motor	
8	Regrabar Chasis	
9	Transformación	
10	Duplicado Licencia de Tránsito	
11	Inscripción Prenda	
12	Levantamiento Prenda	
13	Cancelación Matrícula / Registro	
14	Cambio de Placas	
15	Duplicado de Placas	
16	Rematrícula	
17	Cambio de Carrocería	
18	Otros	

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1.1	Realizar la Gestión de Inventarios a fin de conocer la totalidad de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario - OPA	# de formatos registrados	Oficina de Planeación y Sistemas	30/03/2023
	1.2	Adelantar la Gestión de Formatos Integrados de acuerdo a los trámites autorizados en el inventario, dejándolos en el estado - Inscritos	Número de trámites inscritos en el SUIT	Oficina de Planeación y Sistemas.	30/09/2023
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Gestionar Capacitación en Sistema único de Información de trámites SUIT	Capacitación en SUIT	Oficina de Planeación	30/10/2023
Subcomponente 3 Racionalización de Trámites	3	Realizar diagnóstico de trámites priorizados para acciones de mejora en los procesos y procedimientos.	Identificación de trámites a racionalizar	Oficina de Planeación	30/11/2023

➤ **TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

El Instituto de Tránsito de Boyacá – ITBOY, para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y sus grupos de interés, presenta la estrategia de rendición de cuentas que incluye las actividades de mejora continua para la vigencia 2023, en las cuales se planea la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, el aporte a los objetivos de desarrollo sostenible a partir de espacios que promuevan el diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Instituto.

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.

Es importante mencionar que las actividades de rendición de cuentas del subcomponente diálogo también se constituyen en actividades de Participación Ciudadana para efectos de la planeación institucional, y esto se materializa a través de la alineación de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Participación Ciudadana.

La estrategia diseñada por el Instituto de Tránsito de Boyacá para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión de la entidad, brindando información de interés, clara, completa a todos los ciudadanos, permitiendo que estos se involucren de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

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 Oficina de Control Interno.	Jurídica	Mensual
	1.2	Rendición de cuentas ante el Consejo Departamental de Planeación.	De acuerdo al cronograma definido por la Secretaria de Planeación llevar acabo 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 /2023 Julio /2023 Octubre/2023
	1.5	Audiencia pública de rendición de cuentas ante la ciudadanía, mediante uso de medios tecnológicos, logrando establecer diálogos con la comunidad.	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, comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación	30/03/2023
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
	2.3	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 cada uno de los procesos año 2022 para la Rendición de Cuentas.	Cada líder de proceso realizar su informe de gestión el año 2022 y lo presentara al área de Planeación para la consolidación del informe de gestión para la Rendición de cuentas de la vigencia 2022.	Todos los líderes de proceso – Planeación	10/02/2023
	3.2	Informe mensual de caducidades y prescripciones	El área jurídica en uso de la facultad de cobro coactivo presentará Informe mensual de caducidades 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 2023
	4.2	Publicar un informe con las acciones, conclusiones y evaluación de la Rendición de Cuentas adelantada por el ITBOY	Realizar la publicación en la página web del instituto del informe con las acciones, conclusiones y evaluación, para dar a conocer a la ciudadanía la gestión adelantada por el ITBOY durante el año 2022.	Oficina de Planeación	30/04/2023

➤ **CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Este componente tiene por objetivo garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas, mejorar la relación con el ciudadano y fortalecer los canales de comunicación. El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, estableció al ciudadano como eje central de la gestión pública.

A través de esta estrategia se busca analizar la satisfacción del servicio prestado a los grupos de valor desde los diferentes canales de atención al ciudadano, para garantizar el derecho que tienen de acceder a la información, bajo una gestión de calidad que permita un trato digno, resolutivo, eficiente u efectivo.

El ITBOY, comprende la importancia de brindar un excelente servicio al ciudadano; a través del 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 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.

Componente 4: 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, comercialización y jurídica	30/08/2023
	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.	Subgerencia Administrativa	30/06/2023 31/12/2023
	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	30/11/2023
	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	Verificar o instalar 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	Subgerencia Administrativa y financiera	30/06/2023
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- Control interno	30/06/2023

	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	30/11/2023
Subcomponente 3- Talento Humano	3.1	Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano socializados	Subgerencia Administrativa, comercialización, y jurídica	30/11/2023
	3.2	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos).	Carnetización de los funcionarios	Comercialización, Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2023
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 - Relacionamento 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.**

El derecho de acceso a la información pública constituye una de las acciones más importantes que le permiten tomar decisiones acertadas con base en datos y evidencia, y a la ciudadanía participar de manera más activa en la gestión de la entidad y ejercer su derecho al control social. La Ley 1712 de 2014 establece principios para la garantía del derecho entre los que se encuentran divulgación proactiva de la información, buena fe, veracidad, celeridad, uso responsable y calidad. 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.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el link de transparencia - ley 1712 de 2014	Información Mínima requerida a publicar actualizada	Todos los Líderes de Procesos y Oficina de Sistemas	Permanente
	1.2	Actualizar y Publicar el Directorio de información de los servidores públicos	Directorio de los servidores públicos del ITBOY publicado	Subgerencia Administrativa	Permanente
	1.3	Publicar el directorio de información de contratistas, a través del SIGEP para contratistas .	Directorio de información de contratistas	Jurídica	Permanente

	1.4	Publicación de información contractual	Publicar información en el Secop	Jurídica	Permanente
			Publicar información de la gestión contractual en el sitio web de la entidad y SECOP Seguimiento desde la O.C.I	Jurídica, Sistemas	Permanente
	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	Permanente
	1.6	Actualizar y divulgar los datos abiertos en el portal destinado para ello	Información de datos abiertos publicada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Permanente
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	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
	2.2	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
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	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 través de la página web	Oficina de sistemas	30/04/2023

➤ **SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES**

En este componente se incluye todas las medidas adicionales consideradas por el ITBOY para garantizar la transparencia en los procesos de gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y la lucha contra la corrupción.

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
1. Subcomponente de Iniciativas Adicionales	1.1	Efectuar campaña de Prevención en el Registro, dirigida a la ciudadanía en general en los Puntos de Atención	Prevención en el Registro	Subgerencia Operativa y Comercialización	Trimestral
	1.2	Realizar el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, ofrecido por la función Pública - Dirigido a todo el personal del ITBOY	Curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2023