

**FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

FASE DE SEGUIMIENTO		ENERO-ABRIL: <u>  </u> <sup>x</sup> <u>  </u> <u>  </u> <u>  </u>	MAYO-AGOSTO: <u>  </u> <u>  </u> <u>  </u> <u>  </u>	SEPTIEMBRE-DICIEMBRE: <u>  </u> <u>  </u> <u>  </u> <u>  </u>	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		10/05/2017			
VIGENCIA:2017					
No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES
1	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	<b>Inventario de Trámites actualizados</b>	La entidad con el apoyo de CASOS, en la vigencia 2016 realizó la actualización de 32 trámites, los cuales se encuentra en un documento interno.	10%	Los 32 trámites aunque se encuentren relacionados en un documento, no se encuentran incluidos en el link de Gestión de Inventarios del SUIT.
2		<b>Priorizar, definir y consolidar acciones para racionalización de los trámites</b>	No se observan las acciones tomadas para la racionalización de los trámites	0%	A la fecha la entidad no ha dado cumplimiento a la política de racionalización de trámites; con el fin de ofrecer al usuario trámites, servicios y procedimientos ágiles y oportunos CAPITULO 6 (ART. 73 y 74). Por lo tanto se sugiere aplicar la guía para la Racionalización de Trámites del DAFP. En el cronograma se encuentra programado para los el segundo y tercer trimestre de la vigencia 2017
3		<b>Ajustar información en los diferentes canales de atención al ciudadano.</b>	De manera permanente se realiza publicaciones en la página Web y cartelera con orientaciones al ciudadano para la realización de trámites.	33%	
4		<b>Actualizar información de trámites en SUIT</b>	Se evalua el cumplimiento con el porcentaje de trámites realizado en la vigencia anterior	22%	En la vigencia 2016 se registró en el SUIT el 22% de los trámites de la I.T.T.B.
5		<b>Capacitación a funcionarios sobre medidas de racionalización de trámites.</b>	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	Se programó capacitación para el tercer trimestre de la actual vigencia
6		<b>Seguimiento a procesos de automatización de trámites.</b>	La entidad cuenta con una herramienta informática que permite cargar de manera masiva los pagos realizados en bancos a la base de datos de la entidad actualizando al día siguiente los pagos de cartera de los usuarios.	33%	De acuerdo a la actividades realizadas, se sugiere diseñar o implementar estrategias que permita el descargue oportuno en la base de datos de la entidad, con el fin de brindar un mejor servicio al usuario
1		<b>Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección.</b>	En el periodo evaluado, no se observan informes entregados a la dirección sobre las estrategias de Atención al Ciudadano	0%	De acuerdo a lo programado se presentarán dos al año a la Dirección por la División de Planeación, en los meses de Junio y Diciembre
2		<b>Ajustes en los espacios físicos de atención al ciudadano.</b>	Se encuentra en proceso de adecuaciones la infraestructura de la I.T.T.B., para la ubicación de la oficina de atención al ciudadano	50%	Se recomienda dar aplicación al Art. 76 de la Ley 1474 de 2011. " <i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i> " con las adecuaciones realizadas a la infraestructura
3		<b>Implementar instrumentos y herramientas que ayuden a mejorar la atención del ciudadano.</b>	La entidad adquirió un digiturno, el cual se instalará una vez se ejecute el contrato de adecuación de la I.T.T.B.  Optimizado a través de herramienta informática la aplicación de pagos realizados en bancos para descargue de la deuda en Silicomt.  Página Web en uso para publicación, se requiere mejorar en el ejercicio de su actualización.  No se han implementado servicios en línea.	33%	

4	ATENCION AL CIUDADANO	Identificación y divulgación de los canales de atención al ciudadano	En la carta de trato digno al ciudadano, se encuentran Identificados los canales de atención al ciudadano, publicada en la página Web.  Creado canal de divulgación FanPage en página de Facebook.	33%	En la carta de trato digno al ciudadano, se encuentran divulgados los canales para la atención al usuario, los cuales se encuentran a disposición. Por lo anterior, se recomienda, que éstos deben estar en funcionamiento en los horarios estipulados; en la presente vigencia, no se observa que se este brindando este servicio, ni en el buzón de sugerencias, ni en los teléfonos de la entidad.	
5		Implementar protocolo de servicio al ciudadano	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	El protocolo se encuentra en proyección, para ser formalizado en el mes de mayo y junio	
6		Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	se solicito la inclusión en el programa de capacitación por parte de la profesional de planeación	
7		Elaborar informes periódicos de PQRS para seguimiento y control	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	Durante la presente vigencia no se han elaborado informes mensuales de PQRS por parte de la división de planeación, para el informe semestral que debe realizar la oficina de control interno. Es de gran preocupación el no dar cumplimiento a estas obligaciones, por lo tanto se solicita apoyo de recurso humano.	
8		Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno al ciudadano	Se encuentra publicada en la pagina web de la entidad	33%		
9		Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta de atención.	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	La división de planeación la tiene programada para el mes de Julio	
10		Realizar mediciones de percepción respecto a la calidad del servicio y la accesibilidad de la oferta institucional.	No se evidencia avances en la presente evaluación	0%	La división de planeación la tiene programada para el mes de Junio y Diciembre	
1		RENDICIÓN DE CUENTAS	Diagnóstico del estado de rendición de cuentas de la entidad.	Se elaboró el Diagnóstico de rendición de cuentas realizada en la vigencia anterior (2016)	100%	
2			Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	No se ha dado cumplimiento	0%	De acuerdo a lo informado por la División de Planeación se Programa para el tercer y cuarto trimestre de la actual vigencia
3			Definición objetivo, metas y acciones para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas.	No se ha dado cumplimiento	0%	Se encuentra en gestión la proyección del Documento por la profesional especializado de la división de planeación, para la firma del señor Director, en el cronograma se encuentra diseñado para el II trimestre de la actual vigencia
4	Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual.		En el mes de marzo cada una de las divisiones presentaron sus informes de gestión a la división de Planeación y Dirección	33%		
5	Divulgación y visibilidad de información a los ciudadanos.		Publicaciones permanentes realizadas en página Web de la Institución, FanPage.	33%		
7	Evaluación de la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejoramiento		No se ha dado cumplimiento	0%	De acuerdo a lo informado por la División de Planeación, se programa para el III y IV trimestre de la actual vigencia. Se recomienda realizar una evaluación y plan de mejoramiento basados en el diagnóstico de la vigencia 2016	

1	<b>MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Mantener actualizada la página Web de la ITTB cumpliendo el esquema de publicación de la entidad. (ley 1712)	La ITTB cuenta con página Web como canal de comunicación la cual no se encuentra completamente actualizada, tomando como referencia informe de auditoria de la vigencia anterior	20%	se han evidenciado dificultades en la actualización de la pagina, el profesional de la division de sistemas, informa que esto obdece a la falta de personal de apoyo de la división que permita mantener un adecuado seguimiento y actualización.
2		Realizar seguimiento a la actualización de la página Web en cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712.	No se ha realizado seguimiento a la actualización de la pagina web durante el periodo evaluado	0%	La oficina de Control interno desafortunadamente, no cuenta con profesional de apoyo, razon por la cual no programo la revisión en este periodo
3		Publicación de procesos contractuales en página del Secop.	Se observa que tres contratos fueron publicados extemporaneamente	30%	
4		Publicación de informes de PQRS en página Web	No se han publicado, debido a que su publicación es semestral	0%	Durante la presente vigencia no se han elaborado informes mensuales de PQRS por parte de la división de planeación, para el informe semestral que debe realizar la oficina de control interno. Es de gran preocupación el no dar cumplimiento a estas obligaciones, por lo tango se solicita apoyo de recurso humano.
5		Mantener actualizadas las tablas de retención documental de las dependencias de la ITTB	Parcialmente actualizadas faltando crear las tablas de retención de las divisiones de control interno disciplinario y planeación.	25%	
6		Informe Pormenorizado de peticiones recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta	Informe a presentar semestralmente en Junio y Diciembre, de acuerdo a lo estipulado en la ley 1474 de 2011 arti. 76	0%	