

**SEGUIMIENTO ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCION  
INSPECCION DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

Fecha de Seguimiento		ENERO - ABRIL <u>  </u> x <u>  </u>	Mayo- Agosto: <u>  </u>	Septiembre - Diciembre : <u>  </u>	
Fecha de Publicación		10 de Mayo			
Vigencia		2019			
ESTRATEGIAS		REPORTE DE PLANEACIÓN		CONTROL INTERNO	
No.	Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
1	<b>RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>	Inventario de Trámites Actualizado	Registrados 48 trámites en el SUIIT, no se han actualizado valores de tarifa actual, programada capacitación para la semana del 20 al 24 de mayo de 2019 al proceso de tramites para el mantenimiento y actualización de la plataforma.	60%	La Oficina de Control Interno recomienda en lo posible contar con un inventario de tramites, en donde se logre identificar que trámites se encuentran registrados en la plataforma SUIIT y cuales se encuentran pendientes por registrar, con el fin de estimar un porcentaje de cumplimiento real. Por lo tanto se valida un 60% de cumplimiento. Con el fin de garantizar los principios de transparencia y calidad de la información se insta a las primeras líneas de defensa (líderes de procesos con trámites) con el apoyo de la segunda línea de defensa (oficina de planeación), a continuar con la actualización del aplicativo y realizando los monitoreos periódicos que garanticen el registro total de los trámites de la entidad ante el SUIIT.
2		Priorizar, definir y consolidar acciones para racionalización de los trámites	No gestionado.	0%	Se reitera a la entidad dar inicio la estrategia de racionalización de trámites, a través del SUIIT, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y permitir a los usuarios obtener información oportuna y veraz sobre los servicios y procedimientos de los trámites. Dando cumplimiento a esta actividad de la estrategia de racionalización de trámites se deben identificar aquellos trámites que requieran mejora, para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se recomienda al proceso priorizar los tramites a intervenir, y tener en cuenta la guía del DAFP "Criterios para la priorización de trámites a intervenir". <i>Razón por la cual se recomienda nuevamente contar con el diagnóstico sobre que trámites requieren mejoras que garanticen la efectividad del mismo, con el fin de identificar los trámites con más hallazgos, detallando sus causas y generando acciones que permitan mejorar la situación. En las acciones de mejora podrán incluir estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, optimización o autorización de trámites. Una vez se tenga el dictamen, se realizará el respectivo Plan de Acción para la realización de trámites.</i>
3		Ajustar información en los diferentes canales de atención al ciudadano	Enlace de información de trámites registrados en SUIIT activo en página Web de la entidad	60%	Revisada la página web de la entidad en su enlace al SUIIT, se continua a la espera de la actualización de tarifas; de acuerdo a lo informado por la segunda línea de defensa. <i>Por lo que se recomienda realizar las gestiones pertinentes para que los trámites cuenten con sus tarifas actualizadas, ya que son esas las tarifas a cobrar por la entidad.</i>
4		Capacitación a funcionarios sobre medidas de racionalización de trámites	Capacitación programada para la semana del 20 al 24 de mayo de 2019.	0%	<i>Se insta a la entidad a generar acciones que permitan fortalecer los conocimientos sobre la racionalización de trámites, en los funcionarios responsables de procesos de trámite; ya que la mejora en la prestación del servicio se logra a partir de la eficiencia de sus procesos.</i>
5		Seguimiento a procesos de Automatización de trámites	En funcionamiento Web service con Runt. En funcionamiento Web Service con Simit. Sistema de control de Vehículos en parqueadero en proceso de diseño e implementación. Interconectadas plataformas de inteligencia móvil y SIOT. (para el registro de comparenderas electrónicas).	40%	Con bases en la información reportada por Planeación, se valida un 40% de cumplimiento en cuanto a la optimización del proceso interno del trámite. Pero de manera general cuando se habla de un proceso de automatización concierne es a los lineamientos con que cuenta la entidad, en referencia a las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), es decir; como establecer mecanismos que y estrategias permitan ofrecer información, trámites y servicios a través de medios electrónicos, dando cumplimiento a la Ley de Gobierno Digital. <i>Razón por la cual se le recomienda a la I.T.T.B, con el liderazgo de la división de sistemas iniciar con el Plan Estratégico de optimización y automatización de los Trámites.</i>

1	<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección	Seguimiento mensual realizado sobre atención al ciudadano a través del sistema PQRS, seguimiento general a Peticiones de la comunidad a través de VUC..	60%	En referencia al resporte realizado por la oficina de planeación, se evidencian informes de seguimiento a la respuesta oportuna a los PQRS que ingresan a la entidad via email. Sin embargo el producto del que se habla en las estrategias, es de establecer mecanismos de comunicación entre los funcionarios que brindan la atención a los usuarios y la alta dirección de la entidad. <i>Por lo tanto se insta a la entidad a establecer los mecanismos de comunicación directa entre la Alta Dirección y las oficinas que realicen las funciones de atención al ciudadano, en el evento que exista la oficina de atención al usuario, con dicha oficina.</i>
2		Ajustes en los espacios físicos de atención al ciudadano	Organización de ventanillas de atención a través de sistema digiturno, señalización de ventanillas, pendiente adecuación de Oficina de Atención al ciudadano.	50%	Se encuentra pendiente la ventanilla de atención al ciudadano, se reitera a la entidad a dar cumplimiento a la ley 1474 de 2011
3		Implementar instrumentos y herramientas que ayuden a mejorar la atención	Sistema digiturno en funcionamiento. Sistema SOT en funcionamiento. Web Service con Runt. Web Service con Simit. Manejo plataforma de inteligencia móvil. Página Web parcialmente actualizada Implementación sistemas de control de vehículos en parqueadero en proceso.	60%	Se insta a la Entidad a la implementación de Gobierno digital, con el fin de mantener servicios en línea con el usuario
4		Identificación y divulgación de los canales de atención al ciudadano	Canales de atención del ciudadano identificados y divulgados a través de la página web de la entidad. Al no contar la entidad con un profesional que apoye en la estrategia de comunicación se ha desmejorado en la visibilización de la gestión institucional.	80%	
5		Implementar protocolo de servicio al ciudadano	Documento en proceso de elaboración para ser presentado al comité en Junio.	0	El protocolo de servicio al ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados, que buscan ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. <i>Por lo tanto, se reitera a la entidad a dar cumplimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción. Se validara en el proximo seguimiento, de acuerdo a la fecha para la cual se encuentra programado.</i>

6	<b>ATENCION AL CIUDADANO</b>	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. Actividades de capacitación y/o sensibilización planeadas / Actividades realizadas	Realizada en el primer trimestre del año una capacitación de atención al cliente brindada por la Cja de Compensación Familiar CAFABA	30%	Se recomienda que se cuente con un cronograma de capacitaciones sobre atención al cliente, con el fin de determinar el porcentaje de avance
7		Elaborar informes periódicos de PQRS para seguimiento y control	Realizado seguimiento a PQRS e informe de gestión de peticiones durante los tres primeros meses del año, en realización seguimiento del mes de abril.	30%	Se insta a la segunda línea de defensa (oficina de planeación) establecer fechas o cronograma de informes de seguimiento a PQRS, con el fin de que la tercera línea de defensa (control interno) proceda a realizar el porcentaje de avance. En referencia a los PQRS que ingresan por el sistema de correspondencia se realizan semestralmente por la oficina de control interno.
8		Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno al ciudadano	Publicada carta de trato digno en la página Web de la entidad.	60%	Se evidencia en la página web de la entidad publicada la carta de trato digno al ciudadano, por lo que se recomienda nuevamente, realizar la actualización de la información allí contenida, y así mismo la socialización con los funcionarios de la entidad con el fin de que se conozcan los deberes que se tienen con el usuario y se de cumplimiento.
9		Caracterizar a los ciudadanos, usuarios, grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta de atención	No gestionada en el periodo.	15	<i>Es de gran importancia para la entidad tener identificados las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos con los cuales interactúa la entidad. Por lo anterior se reitera la recomendación de avanzar en este ejercicio de caracterización de usuarios ya que una vez definidos, se tiene la oportunidad de ajustar decisiones y servicios que permitan responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos. Además de ser una de las herramientas primordiales para la implementación del MIPG</i>
10		Realizar mediciones de percepción respecto a la calidad del servicio y la accesibilidad de la oferta institucional	No gestionada en el periodo.	0	Al no evidenciarse las mediciones, no se puede validar la acción

1	RENDICION DE CUENTAS	Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	De acuerdo a lo informado por la Segunda Línea de defensa , el documento se encuentra proyectado al 50% sin avance	20%	Se reitera lo siguiente: Es de gran importancia para la entidad tener identificados las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos con los cuales interactúa la entidad. Por lo anterior se recomienda avanzar en este ejercicio de caracterización de usuarios ya que una vez definidos se tiene la oportunidad de ajustar decisiones y servicios que permitan responder satisfactoriamente al mayor número de requerimientos. <i>Se reitera la recomendación de tener en cuenta la guía elaborada por el gobierno nacional que orienta a las entidades en el diseño y aplicación del ejercicio de caracterización de ciudadano., ya que es de gran importancia la caracterización de usuarios antes de realizar la rendición de cuentas</i>
2		Definición objetivo, metas y acciones para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas.	Documentos realizados para la estrategia de rendición de cuentas: dos (2) Enero informe de rendición de cuentas vigencia 2018, informe de gestión Concejo Municipal.	0	De acuerdo a lo informado por la segunda línea de defensa, se cuenta con el informe de rendición de cuentas realizado en el mes de Enero, y el informe de gestión al Concejo Municipal. No se evidencia el documento de definición de estrategias, donde se <b>identifiquen los objetivos, las metas, y las acciones para desarrollar la Estrategia de Rendición de cuentas.</b> Por lo anterior, se recomienda a la primera y segunda línea de defensa, tener en cuenta lo estipulado en el Manual de Rendición de Cuentas, el cual de conformidad con las orientaciones del modelo integral de planeación y gestión, el <b>Proceso de rendición de cuentas, se integra a la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano.</b> Por lo tanto las entidades deben incluir <b>dentro de su Plan de Acción Anual</b> la estrategia de rendición de cuentas a partir de la inclusión de acciones de cada uno de los tres elementos como son <b>información, diálogo e incentivos</b> y asociarlos con las demás políticas. Y con el fin de elaborar la Estrategia de Rendición de cuentas, se debe fundamentar en cuatro pasos, así: <b>Primero</b> , el análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad, <b>Segundo</b> , definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC, <b>el Tercer paso</b> es la implementación de las acciones programadas , y el <b>Cuarto paso</b> , se refiere a la evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de Rendición de Cuentas y monitoreo .

3	RENDICION DE CUENTAS	Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual.	Informes de gestión entregados por cada uno de los procesos.	30%	<p>La Identificación de Necesidades de información, se realiza despues de haber realizado la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés; para lo cual se deben realizar las siguientes acciones de acuerdo a lo establecido en el Manual de Rendición de Cuentas:</p> <p><b>Primera,</b> Realizar un inventario de la cantidad y el tipo de información que produce la entidad a partir de la aplicación de los principios de la estrategia de <b>Gobierno en Línea (gobierno digital), el proceso de gestión documental y el modelo de datos abiertos.</b></p> <p><b>Segunda,</b> valorar la calidad de la información a partir de factores como disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, oportunidad, coherencia, credibilidad,etc.</p> <p><b>Tercera,</b> identificar la información para poder cumplir con las expectativas de los actores identificados.</p> <p><b>Cuarta,</b> Establecer mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones.</p>
4		Divulgación y visibilidad de información a los ciudadanos.	canales de publicación que maneja la entidad, página Web, fan page de facebook.	50%	Se insta a la entidad adelantar acciones que permitan la actualización de la página web de la entidad, con entrega oportuna de la información y el acceso de los servicios a los usuarios y ciudadanos
5		Evaluación de la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejoramiento	Informe de rendición de cuentas vigencia 2018, encuesta de percepción rendición de cuentas, informe de resultados y estrategias de mejoramiento.	20%	De acuerdo a lo informado por la segunda línea de defensa, se cuenta con los informes, las encuestas. No se observa la evaluación de la rendición de cuentas, ni un plan de mejoramiento. <i>Se recomienda dar cumplimiento a la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, ya que son un espacio entre los servidores públicos y la ciudadanía para generar transparencia entre gobernantes y ciudadanos, garantizando el control social a la administración</i>

1	<b>MECANISMO DE 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)	No se evidencia monitoreo	60%	La entidad cuenta con una pagina web con diferentes informes de los procesos. Pero requiere de su actualización general.
2		Realizar seguimiento a la actualización de la página Web en cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712.	será realizado por la oficina de control interno de la entidad	20%	Se tiene programado en el Plan de Auditoria, realizar dos seguimientos en la vigencia
3		Publicación de procesos contractuales en página del Secop.	Publicados 7 procesos de contratación en Secop I y 1 proceso en Secop II, por presentar dificultades técnicas con Secop II los procesos se continuan publicando en Secop 1.	14%	Aunque la entidad ha mejorado en los terminos de publicación de los contratos, se insta a la entidad a dar cumplimiento a la normatividad vigente en contratación y realizar las respectivas publicaciones en el SECOP II, igualmente revisar la responsabilidad de la contratación, la cual de acuerdo al Manual de Contratación le corresponde al profesional especializado división de sistemas.
4		Publicación de informes de PQRS en página Web	3 de cuatro informes publicados en página Web.	25%	De acuerdo a lo informado por la segunda línea de defensa, se han realizado tres informes de los cuatro programados.
5		Informe Pormenorizado de peticiones recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta.	La oficina de control interno de la entidad presentará dos informes anuales con corte a junio y diciembre de la vigencia 2018	10%	En el Plan de Auditoria de la vigencia 2019, se tiene programado realizar dos informes de PQRSD semestrales
6		Mantener actualizadas las tablas de retención documental de las dependencias de la ITTB	Tablas de retención documental sin actualización	50%	La entidad cuenta con tablas de retención documental, las cuales se encuentran desactualizadas

SANDRA LINEY ALHUCEMA AREVALO  
 ASESOR DE CONTROL INTERNO  
 SEGUIMIENTO 3RA LINEA DE DEFENSA

