

**FORMATO PARA EL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
INSPECCIÓN DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE BARRANCABERMEJA**

FASE DE SEGUIMIENTO		ENERO-ABRIL: _____	MAYO-AGOSTO: X 2017	SEPTIEMBRE-DICIEMBRE: _____	
FECHA DE PUBLICACIÓN:		SEPTIEMBRE DE 2017			
VIGENCIA: 2017					
No	COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% AVANCE	OBSERVACIONES DE CONTROL INTERNO
1	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	<b>Inventario de trámites actualizados</b>	Según lo informado por la división de planeación, se han cargado en el SUIIT 12 trámites de los 58 con que cuenta la entidad	10%	Con el fin de llevar un mejor control a cerca de los trámites actualizados y registrados en el SUIIT, se recomienda a la entidad identificar los trámites; es decir realizar el levantamiento de los trámites regulados o no regulados con que cuenta la entidad, para lo cual se sugiere el formato del DAFP "Formato de Inventario de Procesos, Procedimientos y Trámites", de la Guía para la racionalización de trámites. Igualmente, para dar paso a la siguiente estrategia se debe contar con todos los trámites registrados en el SUIIT.
2		<b>Priorizar, definir y consolidar acciones para racionalización de los trámites</b>	La entidad inició su proceso de registro en SUIIT registrando 17 de sus trámites, siendo así que la meta de registro durante la presente vigencia se debe incrementar a por lo menos el registro del 50% de ellos.	0%	De acuerdo con el documento del DAFP sobre la Guía de Racionalización de Trámite, en esta fase se debe tener en cuenta el formulario anterior. Con el fin de identificar aquellos <b>trámites que requieran mejora para garantizar la efectividad</b> institucional y la satisfacción del usuario.  Por lo tanto, se recomienda a la I.T.T.B. Priorizar los tramites a intervenir, elaborando un diagnóstico de los mismos. Para lo cual tener en cuenta el Cuadro 1. De la guía DAFP. "Criterios para la priorización de trámites a Intervenir".  Una vez se cuente con el diagnóstico, se identifican los trámites con más hallazgos, detallando sus causas, y generando acciones que permitan mejorar la situación. Dichas acciones de mejora podrán incluir estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, optimización o automatización de trámites, Una vez se tenga el dictamen, se realizará el respectivo Plan de Acción para la racionalización de trámites. Se sugiere tener como base el que ilustra el DAFP en su documento guía.
3		<b>Ajustar información en los diferentes canales de atención al ciudadano.</b>	De manera permanente se realiza publicaciones en la página Web y FAN PAGE de Facebook, así como se brinda información en el programa de Televisión, cartelera con orientaciones al ciudadano para la realización de trámites.	100%	Revisadas la página Web y fan Page, se evidencian que la Dirección de la entidad se ha caracterizado por mantener canales informativos, que permitan que los ciudadanos estén informados a cerca de las actividades, decisiones, normas, etc, de la I.T.T.B.
4		<b>Actualizar información de trámites en SUIIT</b>	Durante el presente periodo de monitoreo no se registra avance en el registro de SUIIT.  Se conserva el 22% de registro del total de trámites de la entidad. Se presenta dificultades con el registro, por cuanto la plataforma se encuentra fuera de servicio por mantenimiento hasta la fecha 20 de octubre de 2017. Los problemas internos presentados para el registro son, la definición de un usuario encargado del registro de trámites que debe ser competencia directa del proceso de trámites, la división de Planeación ha apoyado la labor de registro encontrando dificultades en la ubicación de documentos y actos administrativos que sustenten suficientemente los costos de los trámites, información que debe tener un adecuado manejo en su gestión documental y debe ser aportado por los procesos competentes.	22%	<i>Es de gran preocupación que a la fecha, no se obtengan avances en referencia a la inscripción de los trámites de la entidad ante el SUIIT, para esta vigencia.</i>  <i>La ley 962 de 2005, artículo 1, y, al Artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012, el cual establece: "...Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal.."</i>  <i>Por lo anterior se insta a la entidad, a dar cumplimiento al registro de Trámites ante el SUIIT, a través de los usuarios. Se sugiere crear administradores de Trámites, para cada proceso misional, según las indicaciones del DAFP, estos deben ser funcionarios de planta, para dar continuidad a los registros; los usuarios con este rol, son quienes realizan el registro, corrección y actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos. (Comprometer a los líderes de las secciones ó áreas)</i>  <i>Del mismo modo crear el comité anti tramites que apoye a la implementación de la política de Racionalización de Trámites.</i>

5		<b>Capacitación a funcionarios sobre medidas de racionalización de trámites.</b>	Se recibió capacitación de parte del DAFP enviando 2 funcionarios para participar en el taller de registro de trámites en SUIT, estrategia de apoyo del gobierno nacional para lograr la meta de registro a nivel nacional.	80%	Hicieron parte de la capacitación los profesionales especializados de la división de sistemas y planeación en fecha 15 de junio de 2017
6		<b>Seguimiento a procesos de automatización de trámites.</b>	Se programó una herramienta informática que permite cargar de manera masiva los pagos realizados en bancos a la base de datos de la entidad actualizando de manera inmediata los pagos de cartera vencida de los usuarios.	33%	De acuerdo con el concepto del DAFP, la Automatización, <i>Es el uso de tecnologías de la información y Comunicación para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.</i> Aunque se continúa evidenciando la aplicación de los pagos en el módulo de software. Se insta a la entidad ó división de sistemas, adoptar herramientas tecnológicas, que permitan su modernización interna, teniendo en cuenta, la automatización parcial o total de trámites y servicios, elaboración de certificaciones o constancias en líneas, Elaboración de formularios para descargar.
1		<b>Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección.</b>	De acuerdo con lo informado por la división de planeación, para este periodo, no se observan informes entregados a la dirección sobre las estrategias de Atención al Ciudadano	0%	Se invita a los líderes de los procesos de servicio al ciudadano a coordinar con la División de Planeación, para establecer los mecanismos de comunicación con la Alta Dirección. Ya que, de acuerdo a lo informado por la División de Planeación, en el seguimiento del mes de abril, se programó realizar dos informes a la Dirección, uno en Junio y el siguiente en Diciembre. Y a la fecha no se evidencian informes al respecto.
2		<b>Ajustes en los espacios físicos de atención al ciudadano.</b>	Se encuentra en proceso de Remodelación las oficinas de la ITTB, definición de espacios de atención al usuario, identificación de ventanillas de atención, cambio de módulos para mayor confort tanto de usuarios como de funcionarios.	80%	De acuerdo con lo informado por la división, una vez terminada la remodelación y la ubicación de las oficinas, se validará el 100% de cumplimiento de la estrategia.
3		<b>Implementar instrumentos y herramientas que ayuden a mejorar la atención del ciudadano.</b>	Sistema digiturno instalado y en proceso de configuración.  Optimización a través de herramienta informática la aplicación de pagos realizados en bancos para descargue de la deuda en Silicomt.  La ITTB cuenta con página Web institucional, su proceso de actualización no es efectivo, la página registra de manera desorganizada la información y a pesar de reportar los procesos información para publicar, la mayoría de las veces no se cumple, se manifiesta dificultad por ausencia de personal de apoyo para la división de sistemas.  No se han implementado los servicios en línea.	80%	Es de gran importancia el interés de la Dirección de la entidad en implementar herramientas e instrumentos, a través del digiturno; con el fin de prestar una atención más oportuna, rápida, fácil y sin que se presenten preferencias a los usuarios

4	ATENCIONAL CIUDADANO	Identificación y divulgación de los canales de atención al ciudadano	Identificados canales de atención en la carta de trato digno al ciudadano publicada en la página Web. Creado canal de divulgación FanPage en página de Facebook, Canal Youtube, página Web la que debe mejorar su proceso de publicación.	80%	Se evidencia la carta del trato digno al ciudadano, en la página web de la entidad, pero es tiempo de realizar su actualización con la nueva Dirección de Tránsito.  El canal fan Page, funciona de manera actualizada brindando información oportuna al ciudadano de las actividades y reportes de la entidad
5		Implementa protocolo de servicio al ciudadano	No se evidencian avances para este periodo, ya que de acuerdo a lo informado por la división de planeación, no está definido el protocolo de atención al ciudadano	0%	<i>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 insta a la entidad a dar cumplimiento a lo programado, ya que en el seguimiento al mes de abril, quedo pendiente en realizarse entre los meses de Mayo y Junio, y a la fecha no se ha dado cumplimiento.
6		Fortalecer las competencias De lo servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos.	De acuerdo con la información suministrada de la División Administrativa, se realizó capacitación del servicio al cliente dirigido por CAFABA	80%	Dentro del programa de Capacitación, el profesional realizó la inclusión y ejecución de la capacitación de Servicio al Cliente con el apoyo de CAFABA
7		Elaborar informes periódicos de PQRS para seguimiento y control	Durante la presente vigencia se han elaborado informes de PQRS con registro mensual de seguimiento y publicados éstos informes en la página Web de la entidad.	50%	Aunque se esté llevando un control de los PQRS que ingresan a través de la página, se hace necesario mantener un registro y control de las peticiones que ingresan por la ventanilla de correspondencia. Por lo tanto, se debe ajustar la coordinación de los Derechos de Petición el <i>Manual por el cual se organiza el trámite interno y decisión de las peticiones y se reglamenta la atención de las Quejas y Reclamos;</i> ya que en la proyección, dicha coordinación recae en la funcionaria de correspondencia. La coordinación de los derechos de petición, deben estar liderados por una división competente, con el fin de evitar posibles sanciones al señor Director. Una vez revisado se sugiere la formalización del mismo.
8		Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno al ciudadano	Se encuentra publicada en la página web de la entidad	70%	Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales. Es deber de la entidad contar con la carta de trato digno publicada, la cual se evidencia en la página institucional. Se recomienda que se realice su actualización, la que se encuentra disponible en la página web, corresponde a la administración anterior.
9		Caracterizar a los ciudadanos-usuarios-grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta de atención.	No se reporta avances para la presente evaluación	0%	De acuerdo con lo informado en el seguimiento en el mes de abril, se proyectó la caracterización de los ciudadanos para el mes de Julio.  A la fecha no se cuenta con la caracterización de los ciudadanos, ni grupos de interés. Siendo de gran importancia, tener identificados las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la I.T.T.B.; con el fin de segmentarlos, en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones, asegurando el óptimo uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración Pública y fortalecer la confianza de los ciudadanos en la I.T.T.B.
10		Realizar mediciones de percepción respecto a la calidad del servicio y la accesibilidad de la oferta institucional.	De acuerdo a lo informado por la división de planeación se realizaron las encuestas en los meses de junio, julio y agosto de 2017, y se encuentran tabuladas	50%	se encuentran pendientes informe de los resultados de las encuestas.

1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Diagnóstico del estado de rendición de cuentas de la entidad.	Se cuenta con el diagnóstico de la vigencia anterior. Se encuentra programado, realizar la rendición de cuentas para el 14 de diciembre de 2017	0%	Aunque se informa que se realizó el Diagnóstico, es decir el balance de debilidades y fortalezas, el proceso de control y evaluación no evidencio lo siguientes factores que hacen parte del balance: 1. El balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas: Información, diálogo e incentivos. 2. Descripción crítica cualitativa de dichos mecanismos frente a los resultados esperados 3. Descripción de ciudadanía, participantes y su forma de participación  Se recuerda, que el Diagnóstico, es el punto de partida técnico para el diseño de la Estrategia de Rendición de cuentas. Por lo tanto dar cumplimiento a lo estipulado en el Manual de Rendición de Cuentas.
2		Caracterización de ciudadanos y grupos de interés	La Profesional Especializado de la división de planeación, manifiesta que no se cuenta con documento técnico de caracterización de usuarios y grupos de valor. Que se debe contar con los recursos técnicos y humanos para garantizar el desarrollo de este ejercicio	0%	No se valida avance, hasta tanto no se dé cumplimiento a la estrategia.  Se recomienda tener en cuenta la guía elaborada por el gobierno nacional que orienta a las entidades en el diseño y aplicación de ejercicio de caracterización de ciudadanos, ya que es de gran importancia la caracterización de los usuarios antes de realizar la rendición de cuentas.  <i>La caracterización trae consigo beneficios como; Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios, ofrece elementos que permitan mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios, ayuda a determinar sus necesidades y permite implementar acciones que reducen el fortalecimiento de la percepción de confianza de los usuarios</i>
3		Definición objetivo, metas y acciones para desarrollarla estrategia de rendición de cuentas.	De acuerdo con lo informado por la división de planeación, La entidad cuenta con documento de definición de la estrategia de rendición de cuentas y su respectivo seguimiento de avance.	33%	En el Plan Anticorrupción, en la Estrategia de rendición de cuentas, indica que la rendición de cuentas se programará de acuerdo con lo estipulado por el Manual único de rendición de cuentas del gobierno nacional.  Aunque se observa un cronograma con las estrategias, no se evidencia información sobre el cumplimiento de las actividades  Se recomienda a la entidad adoptar el Manual a la entidad, donde se identifique el objetivo central, objetivos específicos, metas y acciones de la estrategia de rendición de cuenta, la cual se debe realizar cada año, ya sea a través de foros, feria de la gestión, asambleas comunitarias, etc.
4		Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual.	Se realiza a través de la información aportada por las diferentes divisiones de la entidad, sobre su gestión, para ser consolidadas por la división de planeación y realizar los informes de gestión que son aportados a las diferentes entidades y comunidad	80%	
5		Divulgación y visibilidad de información a los ciudadanos.	Se realizan Publicaciones permanentes, realizadas en página Web de la Institución, y Fanpage en facebook	50%	Se reitera la importancia de adelantar acciones que permitan efectividad en la actualización de la página web de la entidad.  Es importante anotar, que la información suministrada a los ciudadanos, debe obedecer a los principios de lenguaje claro, asegurando la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios, además se debe garantizar la entrega oportuna de la información, es decir facilitando su acceso antes de que esta pierda su vigencia o valor.  Tener en cuenta que la información deberá obedecer en todos los casos a lo dictaminado por la ley 1712 de 2014..
7		Evaluación de la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejoramiento	No se ha dado cumplimiento	0%	Se recomienda a la entidad dar cumplimiento a la evaluación y monitoreo de la Estrategia de Rendición de Cuentas, dentro del cual se encuentran las siguientes acciones: Evaluación de cada acción, Evaluación de las Estrategias en su conjunto, Informe general de la Rendición de Cuentas y las evaluaciones externas.  Por lo tanto se debe realizar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades.  Los resultados de todas las acciones deben ser registrados en un documento Memoria, publicados y divulgados para conocimiento de la ciudadanía. Este informe se constituirá en el documento de evaluación de la Estrategia del proceso de Rendición de Cuenta.

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 con los usuarios, se presenta dificultad en su actualización debido a la falta de personal de apoyo de la división que permita mantener un adecuado seguimiento y actualización. De acuerdo con lo informado por el profesional de la división de sistemas	30%	La I.T.T.B. como sujeto obligado a dar cumplimiento a la divulgación de la información mínima de la Ley 1712. Tener en cuenta los Instrumentos de Gestión de Información: 1. Registro de Activos (inventario) de información 2. Índice de Información Clasificada y Reservada 3. Esquema de Publicación de Información 4. Programa de Gestión Documental
2		Realizar seguimiento a la actualización de la página Web en cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712.	Se encuentra en revisión por parte de la Oficina de control interno.	33%	La Oficina de Control Interno en el siguiente mes realizará el dictamen de la revisión. Igualmente, se le sugiere a la entidad que realice el monitoreo, con base en la matriz de publicación.
3		Publicación de procesos contractuales en página del Secop.	A la fecha la entidad cuenta con 29 procesos contractuales publicados en la página del SECOP	87%	Se les recomienda a los líderes del proceso de Publicación del SECCOP, generar acciones preventivas que permitan que la publicación se cumpla en su totalidad en los tiempos establecidos.
4		Publicación de informes de PQRS en página Web	Se realizó informe de seguimiento de PQRS del primer semestre corte a junio de 2017 e informe mensual de julio y agosto, publicados en la página Web	50%	Revisada la página web se evidencia el registro y seguimiento de los PQRS que ingresan por la página web.
5		Mantener actualizadas las tablas de retención documental de las dependencias de la ITTB	Está pendiente actualizar las tablas de retención de las divisiones de control interno disciplinario y planeación.	40%	Es de gran importancia para los procesos, contar con la actualización de las Tablas de Retención Documental y su aplicación
6		Informe Pormenorizado de peticiones recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta	Se presentó informe semestral en junio de PQRS, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2017 de acuerdo con lo estipulado en la ley 1474 de 2011	50%	En el mes de diciembre la oficina de control interno realizará el Segundo informe semestral de seguimiento sobre las PQRS

