

	PROCESO GESTIÓN DE AUDITORIA	Código: FT-GAUD-014
		Serie: 100-5.0-52
	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 04
		Página: 1 de 1

Entidad:	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Vigencia:	SEGUNDO SEGUIMIENTO (con corte a 31 de Agosto de 2017)	
Fecha de Publicación:	10 de enero de 2017	Componente: 4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Disponer de la operatividad del área de Atención al Usuario	Actividad cumplida	80%	Se han adelantado cambios positivos y avances significativos como la implementación del digiturno, ubicación de sillas en sala de espera, medidores de desempeño, aumento de personal para la atención. Se creó el link de PQRD para mejorar respuesta de las mismas.
	Disponer mínimo una persona para la Atención al Ciudadano	Actividad cumplida	100%	Esta oficina cuenta con personal para la atención al ciudadano.
	Disponer en la página WEB del link de PQRS	Actividad cumplida	100%	Desde el mes de mayo del año en curso se implementó el link de atención a PQRD en la página web de la institución, desde este link se atienden las PQRD y se tiene un mayor control para garantizar respuesta en términos de ley al cliente externo.
	Disponer de buzón de sugerencias	Actividad cumplida	100%	Se cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la entrada de la oficina de atención al cliente. Se abre mensualmente y se realiza seguimiento las sugerencias, peticiones, quejas o reclamos.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Disponer de línea telefónica de atención al usuario.	Actividad cumplida	100%	Se cuenta con un funcionario de planta asignado a la oficina de atención al cliente, la cual es la encargada de controlar el conmutador con el que cuenta la entidad para atender las llamadas telefónicas, así mismo el número de atención es el 6809966 ext 101 donde se brinda el servicio.
	Publicar en página Web o en cartelera los servicios.	Actividad cumplida	100%	Existe link en la página web de la Entidad DTB donde es posible que el cliente externo acceda de manera fácil y conozca nuestros servicios, trámites y costos.
Subcomponente 3 Talento Humano	Capacitar a los usuarios y la ciudadanía en la temática de Atención al usuario y PQRS.	Actividad no cumplida	100%	en coordinación con el SENA y la Oficina de Talento Humano DTB se adelantando la capacitación relacionada con la atención al usuario; Dicha capacitación tiene como participantes miembros de la ciudadanía y personal de la DTB.
	Capacitar a los involucrados directos en la atención a los usuarios en la temática de Atención al usuario y PQRS.	Actividad cumplida	100%	
	Socializar y difundir el Código de Ética	Actividad cumplida	100%	Se socializó el código de ética el día 21 de abril de 2017 a los funcionarios de la entidad, constancia de esto se encuentran las planillas de control de asistencia adjuntas a la socialización así como la circular número 29 de 2017 emitida por la oficina de talento humano
	Socializar los Planes de Acción	Actividad cumplida	100%	Los planes de acción fueron construidos conjuntamente con los líderes de los procesos, así como socializados con todos los funcionarios de la entidad y publicados en la página web de la entidad.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Reglamentar la atención de las PQRS	Actividad cumplida	100%	Las PQRD están reglamentadas conforme a la ley.
	Realizar seguimiento mensual a la gestión y atención de las PQRS	Actividad cumplida	33%	Se realiza el seguimiento mensual por parte del líder del proceso y se emite un informe mensual el cual es allegado a la oficina asesora de calidad y a la secretaria general.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Evaluar la percepción de la satisfacción del servicio	Actividad cumplida	33%	Hasta el mes de Mayo del presente año se evaluó la percepción de la satisfacción al servicio a manera de encuestas. Evidencia: encuestas que reposan en el archivo de gestión de la oficina de atención al cliente. Con los terminales de calificación ubicados en las ventanilla de atención al cliente, se viene realizando la valoración del servicio;
	Realizar un informe Mensual de la evaluación y percepción del servicio	Actividad cumplida	33%	Evidencia: informes a Secretaría General, Control Interno, Planeación y Calidad. Se evidencia que se realiza informes mensuales de la evaluación y percepción del servicio, el cual reposa en el archivo de gestión de la oficina de atención al cliente.