



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:	TERCER SEGUIMIENTO ( 31 de diciembre 2017)	
Fecha de Publicación:		Componente: 4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1 <b>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	Disponer de la operatividad del área de Atención al Usuario	Actividad cumplida	100%	Se han adelantado cambios positivos y avances significativos como la implementacion 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 minimo una persona para la Atención al Ciudadano	Actividad cumplida	100%	Se cuenta con esta persona y presta servicio como CPS y su contrato va hasta el mes de Diciembre como evidencia contrato de prestación de servicios número 236
	Disponer en la página WEB del link de PQRS	Actividad cumplida	100%	Desde el mes de mayo del año en curso se implemento el link de atención a PQRD en la pagina web de la institucion , desde este link se atienden y se tiene un mayor control para garantizar respuesta en terminos de ley al cliente externo.
	Disponer de buzón de sugerencias	Actividad cumplida	100%	Se cuenta con un buzón de sugerencias se encuentra ubicado en la entrada a nuestra dependencia. Se abre mensualmente y se realiza seguimiento a las mismas.
Subcomponente 2 <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Disponer de linea telefonica de atención al usuario.	Actividad cumplida	100%	Se dispone de la persona adscrita a la oficina de atención al usuario, la cual es la encargada de controlar el conmutador con
	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. Adicionalmente si se presentan novedades esta oficina está pendiente para reportar su actualización.
Subcomponente 3 <b>Talento Humano</b>	Capacitar a los usuarios y la ciudadanía en la tematica de Atención al usuario y PQRS.	Actividad cumplida	100%	En coordinación con el SENA y la Oficina de Talento Humano DTB se adelantaron estas capacitaciones durante el mes de septiembre, 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 tematica de Atención al usuario y PQRS.	Actividad cumplida	100%	
	Socializar y difundir el Código de Etica	Actividad cumplida	100%	Se socializo el código de ética el día 21 de abril de 2017 constancia e esto se encuentra las planillas adjuntas a la socialización asi como la circular número 29 de talento humano
	Socializar los Planes de Acción	Actividad cumplida	100%	Los planes de acción fueron construidos conjuntamente con cada proceso, así como socializados con todos los miembros de la entidad y publicados en la página web

Subcomponente 4 <b>Normativo y procedimental</b>	Reglamentar la atención de las PQRS	Actividad cumplida	100%	Las PQRD esta reglamentadas conforme la ley.
	Realizar seguimiento mensual a la gestión y atención de las PQRS	Actividad parcialmente cumplida	91%	Si se realiza seguimiento mensual a toda PQRD que se recibe, aun a las que no hacen parte de su dependencia, prueba de esto es el correo Drive Institucional y formato Excel "Control PQR" que ella misma actualiza, adicionalmente desde la implementación de la plataforma de PQRD virtual esta misma reporta seguimiento. Se realiza informe y se reporta mensualmente a la Alta Direccion , Planeacion y Control Interno , al momento del seguimiento falta informe del mes de diciembre 2017 que sera entregado los primeros dias del mes de enero 2018.
Subcomponente 5 <b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Evaluar la percepción de la satisfacción del servicio	Actividad parcialmente cumplida	91%	Hasta el mes de Mayo del presente año esta evaluación se hizo de forma física y su soporte está en archivo de esta oficina; con la llegada del software los terminales de calificación realizan la valorización mensualmente y esta es reportada a Secretaria General, Control Interno, Planeación y Calidad, al momento del seguimiento falta reporte del mes de diciembre 2017 el cual sera entregado los primeros dias del mes de enenor 2018.
	Realizar un informe Mensual de la evaluación y percepción del servicio	Actividad parcialmente cumplida	91%	Si se realiza este informe por medio de los terminales de satisfacción ubicados en los puestos de atención al cliente y es presentado mensualmente a Secretaria General, Control Interno, Calidad y Planeación, al momento del seguimiento esta pendiente de entrega el informe del mes de diciembre de 2017 el cual sera entregado los primeros dias del mes de enero 2018.