



PROCESO DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN

Código: FT-CINT-014
Serie: 100-5.0-52
Versión: 02

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Actividades realizadas	Responsable	Observaciones
		ABRIL 30		
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Definir el Contexto estratégico institucional soporte para la formulación de mapas de riesgos	Se realizó un documento que contiene el contexto estratégico institucional, soporte para la formulación de los de mapas de riesgos vigencia 2015.	Líderes de los Procesos Control Interno	Documento soporte el cual contiene el contexto estratégico institucional.
	Revisar y actualizar la metodología de riesgos en su componente de corrupción.	Como Segunda fase, la Oficina de Control Interno, tiene programado realizar un "Diagnóstico de la Gestión de Riesgos tomando como base la metodología propuesta en la Guía para la Administración del Riesgo de la DTB.	Líderes de los Procesos, Planeación, Calidad, Asesor Grado 02 Control Interno.	Se encuentra en ejecución esta actividad.
	Monitorear el estado de los procesos desde la alta dirección para la toma de decisiones	Oficina de Control Interno incluyó la revisión de todos y cada uno de los riesgos de gestión identificados y documentados en los diferentes Mapas por Proceso.		
	Aprobar ajuste en la política de administración de riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos. Sensibilizar a todos los servidores públicos sobre la nueva política de administración del riesgo.	Se tiene programado para el mes de Noviembre ajustar y aprobar la política de administración de riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, seguidamente  Sensibilizar a todos los servidores públicos de la entidad.		
Realizar seguimiento a los riesgos de corrupción de acuerdo a la periodicidad establecida en la norma.	La oficina de control interno viene realizando seguimiento a los riesgos de corrupción de acuerdo a la periodicidad establecida.	Control Interno		

<p><b>Estrategias Antitrámites</b></p>	<p>Elaboración y Publicación en la página WEB de la entidad y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo.</p>	<p>*Con el fin facilitar el acceso a los servicios que brinda la Dirección de Transito de Bucaramanga, se han adelantado estrategias de revisión de procedimientos por parte de la oficina de Calidad, la oficina de Sistemas como los diferentes líderes de los procesos a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.</p> <p>Se encuentran publicados en la página Web y redes sociales de la entidad informes de Gestión, Informes de Ley presentados a los entes de control, presupuesto anual, (estados financieros, ejecución presupuestal). Plan Operativo Anual de Inversión. Avance del Plan de Desarrollo, estadísticas de accidentalidad.</p>	<p>Oficina Asesora de Sistemas Procesos de la Entidad, Calidad, Líderes de los Procesos, Atención al Usuario.</p>	<p>Se ha dado cumplimiento de esta estrategia.</p> <p>Se recomienda Formular y ejecutar el plan de acción para la estrategia Gobierno en Línea 2015.</p> <p>Se observa que no se han realizado reuniones en los meses de enero a abril.</p> <p>Revisar y analizar los tramites de la entidad de acuerdo a la Normatividad Vigente.</p>
<p><b>Rendición de Cuentas</b></p>	<p>Elaborar mínimo cuatro boletines informativos para medios de comunicación sobre las acciones y gestiones adelantadas por la entidad.</p>	<p>Las acciones y gestiones adelantadas por la entidad que deben ser de conocimiento público de la comunidad, se han dado a conocer en los diferentes medios de comunicación.</p>	<p>prensa, sistemas</p>	<p>Se ha dado cumplimiento de esta estrategia.</p>
	<p>Realizar una jornada presencial de audiencia pública de rendición de cuenta</p>	<p>Esta actividad se encuentra Coordinada con la Alcaldía de Bucaramanga, donde se presenta el informe de Rendición de Cuenta Semestralmente.</p>	<p>Dirección General-Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>Cumplimiento de la actividad.</p>
	<p>Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión de la entidad.</p>	<p>La entidad ha publicado en las diferentes carteleras físicas y virtuales la gestión de la entidad.</p>	<p>prensa, sistemas</p>	<p>Se ha dado cumplimiento de esta esta actividad.</p>
	<p>Gestionar la transmisión de rendición de cuentas a través del canal regional.</p>	<p>Coordinar con la Alcaldía de Bucaramanga esta actividad que se realiza anualmente.</p>	<p>Dirección General-Alcaldía de Bucaramanga</p>	<p>Gestión para realizar la transmisión de rendición de cuentas.</p>

<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa legal vigente.	De acuerdo a lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga frente a la política anti trámites, la oficina asesora de Sistemas se encuentra adelantando las gestiones pertinentes de los 26 trámites y servicios prioritarios en la entidad, con el fin de adelantar todas las acciones para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. Mejorar los tiempos de respuesta desarrollando nuevos roles con la implementación de un nuevo software, mejorando con esto los tiempos de respuesta.	Todos los Líderes de los Procesos, oficina de calidad, Atención al Usuario, Secretaría General y Sistemas.	Se está realizando esta actividad.
	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados.	Con el fin de facilitar el acceso a los servicios que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, se han adelantado estrategias de revisión de procedimientos por parte de la oficina de Calidad, la oficina de Sistemas como los diferentes líderes de los procesos a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.  Con la implementación del nuevo software se está mejorando los procesos y los tiempos de respuesta para una mayor satisfacción del usuario.		
	Revisar y mejorar el proceso de gestión contractual acorde con la normativa vigente y lineamientos internos.	El líder del proceso de Contratación y su equipo han solicitado capacitaciones a la oficina de talento humano sobre las nuevas disposiciones relacionadas con la contratación estatal.  Además el proceso de Contratación ha gestionado la actualización de los formatos y demás de acuerdo a la Normatividad con la oficina de Calidad.		

	<p>Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para la articulación de los proyectos 2015 de la entidad.</p>	<p>La oficina asesora de planeación en coordinación con el grupo de talento humano y la secretaria general han gestionado las capacitaciones relacionadas con planeación y gestión institucional, proyectos y demás.</p> <p>Igualmente la oficina asesora de planeación ha liderado reuniones, con los diferentes grupos de trabajo para la implementación de esta herramienta de planeación y gestión institucional.</p>	<p>Planeación Talento Humano Secretaria General</p>	<p>Se dio cumplimiento a esta actividad</p>
	<p>Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en cada uno de los procesos, articulado con las Tablas de Retención Documental.</p>	<p>El proceso de Gestión Documental en Coordinación con la oficina de Talento Humano, han gestionado capacitación de formación de auditor interno con formación en ISO/IES17020:2012.</p> <p>Además se ha iniciado la sensibilización de los funcionarios para la política de CERO PAPEL, así mismo se han adoptado estrategias para el uso del correo electrónico.</p>	<p>Documentación y Archivo Sistemas</p>	<p>Se está dando cumplimiento a esta actividad.</p>
	<p>Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia.</p>	<p>La Oficina Asesora de Planeación elaboró la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y se encuentra publicada en la página Web de la entidad.</p> <p>La Dirección de Transito de Bucaramanga cuenta con un portafolio de servicios, el cual se ofrece a la ciudadanía a través de la página Web de la Entidad.</p>	<p>Planeación, Atención al Cliente</p>	<p>Se está dando cumplimiento a esta actividad.</p>

	<p>Liderar en coordinación con la Secretaría General, Atención al usuario, oficina de calidad y la Oficina Asesora de Planeación estrategia de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.</p>	<p>Con el fin facilitar el acceso a los servicios que brinda la Dirección de Transito de Bucaramanga, se han adelantado estrategias de revisión de procedimientos por parte de la oficina de Calidad, con los diferentes líderes de los procesos a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.</p> <p>Se encuentran publicados en la página Web y redes sociales de la entidad el informe de Gestión, Informes de Ley, presentados a los entes de control, presupuesto anual, (estados financieros, ejecución presupuestal). Publicación en la Página Web de la entidad del Plan Operativo anual de inversión. Publicación en la página Web de la entidad del avance del Plan de Desarrollo, Publicación en la página Web de la entidad de las estadísticas de accidentalidad.</p>	<p>Líderes de los procesos, Secretaria General, Oficina asesora de Planeación oficina asesora de Calidad</p>	<p>Se está dando cumplimiento a esta actividad.</p>
	<p>Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención al cliente.</p>	<p>La oficina de atención al usuario realiza informes sobre las PQRS de acuerdo a los canales de atención al cliente.</p>		<p>Se viene cumplimiento a esta actividad y se encuentra en continua revisión.</p>

<b>Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos</b>	<p>Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano, implementó un nuevo Sistema de Medición de Satisfacción del Usuario (digiturno), el cual incluye el diligenciamiento de una encuesta de satisfacción, cuyos resultados servirán para la toma de decisiones en el mejoramiento del servicio. La oficina de atención al cliente elabora mensualmente una estadística a través de encuestas, con el fin de medir el grado de satisfacción.</p> <p>Existe un indicador mensual, que se reporta a la oficina de Planeación mensualmente.</p>	<p>Secretaría General Atención al Usuario Planeación de Calidad Oficina de Talento Humano</p> <p>Todos los líderes de procesos.</p> <p>Secretaría General Atención al Usuario</p> <p>Todos los líderes de procesos.</p>	<p>La medición se realiza mediante el Sistema Digiturno el cual arroja un total de 55.335 de usuarios atendidos por ventanilla en el periodo comprendido de enero a abril.</p>
	<p>Capacitar al Grupo de Atención al Usuario en temas relacionados con servicio al cliente.</p>	<p>Se gestionó junto con la oficina de Talento Humano una capacitación en temas relacionados con las dependencias de registro automotor y registro de conductores, con el fin de actualizar a los servidores públicos de atención al usuario y de esta manera brindar una eficiente, eficaz y pronta información actualizada a los usuarios.</p> <p>En el año 2013, se capacitó al personal con el SENA, en Competencias Laborales en Atención al Usuario, dicha capacitación valida por cinco (5) años.</p>	<p>Talento Humano, Atención al Cliente</p>	<p>Los servidores públicos fueron capacitados en los meses de enero a abril en: Servicio integral al cliente. y temas relacionados con los documentos y tramites de la oficina de Registro Conductores.</p>
	<p>Prestar un primer nivel de servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.</p>	<p>El grupo de Atención al Usuario ha recibido durante el periodo de enero a abril: PQRS VIA INTRANET:1054 PQRS RECIBIDAS: 782 El cual se respondieron en el término de ley.</p>	<p>Todos los líderes de procesos Atención al Cliente</p>	<p>El grupo de atención al usuario ha recibido durante el periodo de enero a abril 782 PQRS Y 1054 PQRS VIA INTRANET: El cual se respondieron en el término de ley.</p> <p>Se recomienda revisar los protocolos de servicio.</p> <p>Implementar estrategias para la difusión de protocolos de servicio al interior de la entidad.</p>

	<p>Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.</p>	<p>La oficina de atención al cliente ha recibido durante los meses de enero a abril las siguientes PQRS: PQRS VIA INTRANET:1054 PQRS RECIBIDAS: 782</p>	<p>todos los líderes de los procesos, secretaria general, atención al usuario</p>	<p>De acuerdo a la actividad dichas peticiones se responden oportunamente.</p>
	<p>Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información de la Entidad.</p>	<p>La Dirección de Transito de Bucaramanga cumple a cabalidad dado a que la atención es personalizada día a día a cada uno de los usuarios que solicitan información.  La DTB atendió 55.335 usuarios oportunamente que requirieron información.</p>	<p>Todos los líderes de los procesos.</p>	<p>Se da cumplimiento a esta actividad.</p>
	<p>Administrar el "Formulario virtual PQR" y el enlace virtual "Comunicaciones y notificaciones a ciudadanos con domicilio desconocido" alojados en el portal institucional.</p>	<p>Los Ciudadanos presentan las Peticiones Quejas y Reclamos mediante el canal virtual.</p>	<p>Todos los líderes de los procesos, Atención al Usuario Secretaria General</p>	<p>Se observa que Los Ciudadanos presentan las Peticiones Quejas y Reclamos mediante el canal virtual.</p>
	<p>Presentar informes de avances de la atención en la Entidad.  Administrar funcionalmente el enlace virtual "Formule su Petición" y el formulario PQR.</p>	<p>La Oficina de Atención al Cliente cumple a cabalidad con esta actividad teniendo en cuenta que mes a mes se están presentando los indicadores a la oficina asesora de planeación y el informe de gestión de la oficina.</p>	<p>Todos los líderes de los procesos, Atención al Usuario Secretaria General</p>	<p>De acuerdo al seguimiento realizado por parte de esta oficina se observa: presentación del informe mensual a las oficinas Secretaria General, Dirección General, y Control Interno y gestión, el cual se evidencia el seguimiento al plan de acción de la oficina de acuerdo a las actividades realizadas mensualmente, seguimiento al indicador de gestión, y al Control de PQRS en el formato establecido.</p>
	<p>Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios de acuerdo con el número de radicación asignado.</p>	<p>El Grupo de Atención al Usuario, monitoreo el total de Peticiones Quejas y Reclamos que presentaron los usuarios en los meses de enero a abril; esta actividad la realiza un funcionario adscrito a la Oficina. Durante este periodo no se presentaron denuncias por actos de corrupción como tampoco quejas contra funcionarios de la Dirección de Transito de Bucaramanga  La oficina designo a un funcionario para verificar con cada proceso que se haya dado respuesta oportuna a la PQR recibida.</p>	<p>Todos los líderes de los procesos, secretaria general, atención al usuario</p>	<p>Se dio cumplimiento a dicha actividad.</p>

	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos a la Entidad y escalar las denuncias a Secretaría General, de acuerdo con la normativa vigente.	Se da Ruesta oportuna al total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos a la Entidad.	Todos los líderes de los procesos, secretaria general, atención al usuario	Se dio cumplimiento a dicha actividad en el periodo de enero a abril.
	Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en los procesos correspondientes.	El Grupo de Atención al Usuario, presenta informes mensuales sobre el estado de la quejas reclamos y denuncias por parte de los usuarios.	Todos los líderes de los procesos, secretaria general, atención al usuario	Se observa que en los informes no se presentan acciones de mejora para los procesos correspondientes.
<b>Fortalecimiento de los Canales de Atención.</b>	Publicar en la Página Web y en las redes sociales, información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los usuarios e instituciones públicas.  Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal de la Entidad.	Las acciones y gestiones adelantadas por la entidad que deben ser de conocimiento público de la comunidad, se han dado a conocer en los diferentes medios de comunicación.	Sistemas, prensa, Oficina Calidad, Atención al Usuario, Secretaria General, todos los líderes de los procesos.	En el seguimiento realizado se observa que se ha dado cumplimiento a esta actividad.
	Publicar en los diferentes medios de comunicación. (Virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por la Entidad en el cumplimiento de su misión.			Se observa en la página Web de la entidad que se publica la información sobre las diferentes actividades desarrolladas por la Entidad en el cumplimiento de su misión.
<b>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b>	NOMBRE: JORGE IVAN POVEDA CASTRO <hr/>			