



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 8

Entidad:	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Vigencia:	SEGUNDO SEGUIMIENTO (con corte a 31 de agosto de 2016)	
Fecha de Publicación:	10 de Septiembre de 2016	Componente:	Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
	Establecer reglamento interno para la gestión de Quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones.	Se encuentra en proceso.	59%	La oficina de atención al cliente cuenta con un procedimiento establecido el cual se encuentra en proceso de revisión con el fin de realizar los cambios pertinentes de conformidad con la Ley 1755 de fecha 20 de Junio de 2015. No se cuenta con un reglamento interno para la gestión de Quejas y reclamos,
	Elaborar optimizar periódicamente los informes de PQRSD para identificar oportunamente la mejora en la prestación de los servicios.	Actividad cumplida	100%	La oficina de atención al cliente realiza mensualmente los informes de PQRSD, el cual se envían a la oficina de Secretaria General, Control Interno y Calidad, para su conocimiento.
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos tramites y procedimientos	Se encuentra en proceso	59%	La oficina de atención al cliente se encuentra documentada con procedimientos y formatos establecidos, de igual forma en este momento se encuentran en revisión y actualización. Se encuentra en proceso de revisión y actualización
	Implementar un sistema de asignación de numero consecutivo (manual o electrónico).	Actividad cumplida	100%	La oficina de atención al cliente cuenta con el sistema de Digiturno, con el fin de que el usuario realice sus trámites en las oficinas correspondientes.
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso
	Disponer de facilidades estructurales para la mejor atención de los usuarios	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso
	Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso



Fecha de Publicación:	10 de Septiembre de 2016	Componente:	Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	
COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
IV- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Prestar un primer nivel de atención al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial	Se encuentra en proceso	59%	La oficina de atención al cliente no cuenta con personal suficiente para realizar las labores de la oficina, El cual se solicitó a la oficina de Talento Humano personal con el fin de realizar las actividades de la oficina.
	Definir y ejecutar esquema de mejoramiento de los canales de atención del cliente de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Actividad cumplida	100%	La oficina de atención al cliente viene prestando la atención al cliente por diferentes canales como personalizado, ventanilla, correo electrónico y telefónico. Pero no se cuenta con personal suficiente para realizar todas las actividades de la oficina.
	Liderar en coordinación con Secretaria general, atención al cliente, planeación, Dirección del sistema de gestión la estrategia de transparencia, participación y servicio al ciudadano	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso
	Garantizar el correcto uso del digiturno en la DTB	Actividad cumplida	100%	La oficina de atención al cliente atiende los Usuarios que visitan la entidad mediante el digiturno con el fin de prestan un buen servicio. Se encuentra en espera por parte de la oficina asesora de sistemas la elaboración de los estudios previos para el mantenimiento preventivo.
	Responder el 100% peticiones escritas, virtuales, presenciales, telefónicas, de carácter general y particular de información que presenten los clientes	Actividad cumplida	100%	La oficina de atención al cliente tiene un funcionario asignado para realizar esta actividad, el cual se da cumplimiento en un 100% en responder las peticiones que corresponden a la oficina de atención al usuario, un 80% las que se direccionan a otras oficinas, un 80% las que se responden telefónicamente.
	Administrar el formulario virtual y el enlace virtual de la entidad.	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso
	Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información de la entidad desarrollada y de interés para el cliente	Se encuentra en proceso	59%	Se encuentra en proceso