

INFORME PORMENORIZADO A LAS ESTRATEGIAS- PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:

JORGE IVAN POVEDA CASTRO

Enero a Junio de 2015

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Actividad: Capacitar a los funcionarios sobre la formulación de los mapas de riesgos por proceso

AVANCE

La oficina de Control Interno presento la actualización del Manual de administración del riesgo y el Formato FT-CINT-04 (MAPA DE Riesgos) de acuerdo a la guía establecida por el Departamento de Administrativo de la Función Pública – DAFP. Con apoyo de la oficina asesora de Calidad se ejecutaron tres talleres, sobre la elaboración del mapa de riesgos socializando el MANUAL DE ADMINSTRACION DEL RIESGO Y EL FORMATO (FT-CINT-04) DE MAPA DE RIESGOS. (Actividad cumplida). Así mismo se ha prestado la asesoría y acompañamiento para la elaboración del mapa de riesgos vigencia 2015, a los líderes de los procesos.

Dificultades

Los líderes de los procesos no asisten a las capacitaciones programadas.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA:

ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Actividad: 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.

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.

AVANCE

La entidad ha adelantado estrategias de revisión de procedimientos por parte de la oficina de Calidad, como los diferentes líderes de los procesos a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

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 el Plan Operativo Anual de Inversión. Publicación en la página Web de la entidad el avance del Plan de Desarrollo, Publicación en la página Web de la entidad de las estadísticas de accidentalidad. Respecto a Tramites y servicios se muestra a continuación:

TRÁMITES Y SERVICIOS	DOCUMENTOS
Trámites de Vehículos	
Trámites de Conductores	
Valor Comparandos 2015	
Tarifas de Trámites	
Trámite para Vehículos Inmovilizados	

Dificultades

Dar cumplimiento al Decreto 0019 de 2012. El objetivo de esta fase es priorizar los tramites que requieren intervención.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA :**RENDICION DE CUENTA**

Actividad:

- *Elaborar mínimo cuatro informativos para medios de comunicación con información sobre las acciones y gestiones adelantadas por la entidad.
- *Realizar una jornada presencial de audiencia pública de rendición de cuenta
- * Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión de la entidad.

AVANCE

De acuerdo a la actividad descrita sobre informativos para medios de comunicación con información sobre las acciones y gestiones adelantadas por la entidad, se ha dado cumplimiento, las acciones y gestiones adelantadas por la entidad que deben ser de conocimiento público de la comunidad, y se han dado a conocer en los diferentes medios de comunicación, por medio de la emisora virtual, redes sociales, carteleras, entrevistas y demás medios.

La jornada presencial de audiencia pública de rendición de cuenta, se realiza en Coordinación con la Alcaldía de Bucaramanga, donde se presenta el informe de Rendición de Cuenta.

DIFICULTAD

Al solicitar los informes de gestión a los líderes de los procesos por parte de la Dirección General, se observa que no los entregan a tiempo.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

- *Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente.
- *Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados.
- *Revisar y mejorar el proceso de gestión contractual acorde con la normativa vigente y lineamientos internos.
- *Implementar la herramienta de planeación y gestión institucional para la articulación de los proyectos 2015 de la entidad.
- *Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en cada uno de los procesos, articulado con las Tablas de Retención Documental.
- *Elaborar y difundir estrategia articulada de atención al ciudadano para la vigencia
- *Liderar en coordinación con la Secretaría General, Atención al usuario, Oficina de calidad y la oficina de Planeación estrategia de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.
- *Definir y ejecutar esquema de mejoramiento en la utilización de los canales de atención al cliente.

AVANCE

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, La Dirección de Transito 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 tramites 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 un nuevo software, mejorando con esto los tiempos de respuesta.

Con la implementación del nuevo software, se está mejorando los procesos y los tiempos de respuesta para una mayor satisfacción del usuario.

El proceso de Talento Humano por solicitud de cada uno de los procesos han gestionado las capacitaciones relacionadas con planeación y gestión institucional, proyectos, sistemas de gestión y demás. 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, Google Drive entre otros.

La oficina de atención al usuario realiza los informes de PQRS y de acuerdo a los canales de atención al cliente.

DIFICULTAD

Se recomienda que a 31 de Diciembre de 2015, el inventario de trámites se encuentre actualizado y publicado en la página Web de la entidad, dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 0019-2012 ANTITRAMITES.

Dar cumplimiento a la política de CERO PAPEL.

Se recomienda dar cumplimiento a la Ley, en cuanto a la consolidación y publicación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el fin facilitar el acceso a los servicios que brinda la DTB, se recomienda continuar con la revisión de los procedimientos por parte de la Oficina de calidad y líderes de los procesos, continuar publicando en la página Web y redes sociales de la entidad el informe de Gestión, publicación en la página Web de la entidad de las estadísticas de accidentalidad.

Se recomienda a la oficina de atención al usuario continuar realizando los informes de PQRS y de acuerdo a los canales de atención al cliente.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA ETC: AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS.

*Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.

*Capacitar al Grupo de Atención al Usuario en temas relacionados con servicio al cliente.

*Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.

*Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información de la Entidad.

*Presentar informes de avances de la atención en la Entidad.

*Diseño y seguimiento del formulario PQR en la página web de la entidad.

*Registrar y monitorear las quejas, reclamos y denuncias de los usuarios.

AVANCE

El Grupo de Atención al Ciudadano, implementó el Sistema de Medición de Satisfacción del Usuario (digiturno), cuyos resultados servirán para la toma de decisiones en el mejoramiento del servicio.

Se reciben PQRS por medio de la página web, así mismo se usa el chat en línea. Se elabora mensualmente una estadística, con el fin de medir el grado de satisfacción.

Existe un indicador mensual que se remite a la oficina asesora de Planeación, esta realiza el consolidado seguidamente lo envía a la Dirección General y a la Oficina de Control Interno para el respectivo seguimiento.

Se gestionó junto con la oficina de Talento Humano una capacitación en temas de Gestión de Calidad y temas relacionados con servicio al cliente.

Se ha dado respuesta a la totalidad de las peticiones que han ingresado a la entidad.

La DTB cumple a cabalidad dado a que la atención es personalizada día a día a cada uno de los usuarios que solicitan información.

La Oficina de Atención al Cliente cumple a cabalidad con esta actividad ya que mes a mes se están presentando los

indicadores y el informe de gestión.

El Grupo de Atención al Usuario, monitoreo el total de Peticiones Quejas y Reclamos que presentaron los usuarios al mes de Abril; esta actividad la realiza un funcionario adscrito a dicha Oficina.

DIFICULTAD

Mantener en funcionamiento constante el digiturno.

Dar cumplimiento a la meta descrita en el indicador mensual, el cual se remite a la oficina asesora de Planeación.

Gestionar capacitaciones junto con la oficina de Talento Humano capacitaciones en temas de Gestión de Calidad, temas relacionados con servicio al cliente.

Dar respuesta oportuna a la totalidad de las peticiones que han ingresado a la entidad.

Dar cumplimiento a la Ley 1712 del 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional", de igual forma se recomienda dar cumplimiento al plan de acción suscrito con la Contraloría Municipal, en el cual la DTB con el fin de garantizar la implementación de la Ley de Transparencia.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION

Actividad

*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.

*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.

*Implementar un plan de acción para la apertura de información susceptible de ser de público conocimiento por parte de los ciudadanos

AVANCE

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.

Dificultades

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.

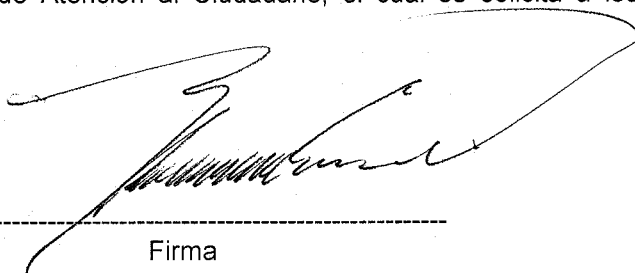
Recomendaciones

•Se recomienda dar cumplimiento a la Resolución No 272 de 2013, por la cual se aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, toda vez que para el cabal cumplimiento y el desarrollo del mismo, los subdirectores, secretaria general, jefes de oficinas asesoras, asesores, profesionales, coordinadores de grupo, líderes de procesos, son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores, quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de la DTB.

•Se recomienda que a 31 de Diciembre de 2015, el inventario de trámites se encuentre actualizado y publicado en la página Web de la entidad, dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 75 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 0019-2012 ANTITRAMITES.

- Continuar con la 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.
- Continuar con las capacitaciones sobre las nuevas disposiciones relacionadas con la contratación estatal.
- Liderar reuniones, con los diferentes grupos de trabajo para la implementación de la herramienta de planeación y gestión institucional.
- Dar cumplimiento a la política de CERO PAPEL.
- Se recomienda dar cumplimiento a la Ley, en cuanto a la consolidación y publicación del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Dar respuesta oportuna a la totalidad de las peticiones que han ingresado a la entidad.

En el mes de Agosto del presente año, la Oficina de Control Interno y gestión, realizara seguimiento a las actividades descritas en el plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se solicita a los líderes de los procesos dar la información oportuna.



Firma