

INFORME PORMENORIZADO A LAS ESTRATEGIAS- PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANOJefe de Control Interno,
o quien haga sus veces:**JORGE IVAN POVEDA CASTRO****Diciembre de 2015****ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA ETC:****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 para el mes de diciembre realiza asesoría y acompañamiento a los procesos y de igual forma realiza seguimiento a los mapas de riesgos por proceso FT-GAUD-04 (Mapa de Riesgos).

Dificultades

Los líderes de los procesos no disponen del tiempo necesario para la realización del seguimiento oportuno.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA ETC:**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

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, cambios en los valores de trámites, noticias y eventos, la última noticia registrada tiene fecha de 1 de Diciembre de 2015, relacionada con 25 mil ordenes de captura por mora en el impuesto de vehículos y un link para consultar el estado de cuenta.

De acuerdo al avance del plan de acción por la oficina de sistemas, el Plan Estratégico de Gobierno en Línea propuesto por dicha oficina, está pendiente de su aprobación por el Comité de Dirección, el cual aún no se ha reunido. Pero se presenta avance de las actividades realizadas.

Dificultades

No se ha aprobado el PETIC, ni el plan Estratégico de Gobierno en Línea.

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

Actividad: *Elaborar mínimo cuatro informativos para medios de comunicación con información sobre las acciones gestionadas 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

Se ha publicado en la página web de la entidad por parte del proceso de Comunicación y prensa, boletines informativos acerca de diferentes temas de interés, como lo es: estadísticas de accidentalidad, Resolución de cambio de pico y placa, notificaciones por aviso, actividades realizadas y de interés para la comunidad. Se cumple con el mínimo de publicaciones mensuales.

De igual forma por medio de las redes sociales, emisora virtual y emisora radial se da a conocer la gestión de la entidad.

Se realiza la jornada de rendición de cuentas en la Alcaldía de Bucaramanga.
La entidad ha publicado en las diferentes carteleras físicas y virtuales la gestión de la entidad.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA ETC: 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 2014 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 Asesora 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

En la página web se publican los trámites y sus requisitos. Los procesos de registro de conductores, registro automotor inspecciones, revisan los trámites actuales, procedimientos junto con la oficina de Calidad.

De igual forma la oficina 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.

La oficina asesora de Calidad ha actualizado los procedimientos y documentación de cada proceso de la entidad, con el fin de adecuarlos a la realidad, y con el objetivo de obtener la certificación de los procesos misionales de la entidad.

La oficina de Control Interno realiza seguimiento al proceso Contratación, de acuerdo a la publicación en la plataforma gestión transparente de la Contraloría Municipal de Bucaramanga.

El proceso Sistemas, diseñó unas políticas de seguridad de la información, para archivos digitales, y fueron socializadas a todos los procesos de la entidad el día 22 de Octubre 2015 por medio del correo institucional. El día 27 de Octubre por medio de memorando 402/2015 se realiza la creación de contraseñas para ingreso al servidor.

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 y la oficina de Control Interno realiza seguimiento de acuerdo a la periodicidad establecida en la ley.

El proceso de atención al usuario, realiza encuestas a los procesos donde hay contacto directo con el usuario, y envía e análisis de dichas encuestas para el mejoramiento continuo. En el procedimiento PR-ATCL-001 Atención Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias, se encuentran las actividades y utilización de canales de atención al cliente.

DIFICULTAD

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.

Dar cumplimiento a la política de CERO PAPEL, y la estrategia Gobierno en Línea.

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

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, las estadísticas de accidentalidad e información de interés a la comunidad.

Se recomienda a la oficina de atención al usuario continuar realizando los informes de PQRS, encuestas de satisfacción 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 proceso de atención al usuario, realiza encuestas a los procesos donde hay contacto directo con el usuario, y envía el análisis de dichas encuestas para el mejoramiento continuo. En el procedimiento PR-ATCL-001 Atención Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se encuentran las actividades y utilización de canales de atención al cliente.

Se capacita a los funcionarios en el servicio al cliente de los procesos que atienden público.(Atención Cliente, Control Vial, Registro Automotor, Registro Conductores, Ejecuciones Fiscales).

Se sigue usando el chat virtual por medio de la página web, donde deben diligenciar un formulario virtual. Se cumple con la presentación de los indicadores de gestión a la oficina de calidad, así como los informes de gestión enviados a Secretaria General, Dirección General y Control Interno y Gestión.

Existe un indicador mensual que se remite a la oficina asesora de Calidad, Indicador: Satisfacción del cliente, con una meta de 90%, se ha cumplido en todos los meses, indicando que la mayoría de calificaciones son excelentes y buenas. Por medio del indicador Tratamiento a las PQRS, donde se define que las PQRS deben ser cerradas a tiempo, tiene una meta del 90% mensual, en el mes de Septiembre no se cumple la meta, pero en la mayoría de los casos se ha cumplido. Se reciben PQRS por medio físico y virtual.

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

Las denuncias se estaban recibiendo conjuntamente en Control Interno Disciplinario, pero se ha realizado reuniones para unificar el medio de recibo de las mismas.

Existe una cartelera visible a la comunidad, informando el proceso para instaurar denuncias y se informa el procedimiento a seguir al usuario. Se ha separado el proceso Control Interno Disciplinario como un proceso de evaluación y control. Se ha actualizado el procedimiento PR-CDIS-001 y documentación del mismo.

DIFICULTAD

Continuar con el funcionamiento constante el digiturno, de igual forma con el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.

Dar cumplimiento a la meta descrita en el indicador mensual, el cual se remite a la oficina asesora de Calidad. De igual forma continuar presentando con los informe de gestión mensual.

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

Continuar diligenciando el formato FT-GADM-ATCL-002 por parte del Grupo de Atención al Usuario registrando y llevando a control de las PQRS.

ESTRATEGIA MECANISMO, MEDIDA ETC:

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

Se ha publicado en la página web y en las redes sociales sobre temas pertinentes de la gestión realizada en la entidad, Informes de gestión, noticia de interés, proyectos a desarrollar. Así mismo se han publicado las licitaciones y convocatorias en la vigencia.

Se permite a la comunidad la participación por medio web, telefónico, redes sociales, etc. Así mismo por las PQRS. Se realizan consejos comunales donde se permite que la comunidad participe y exponga sus necesidades respecto a temas como la movilidad, espacio público, discapacidad, etc.

Dificultades

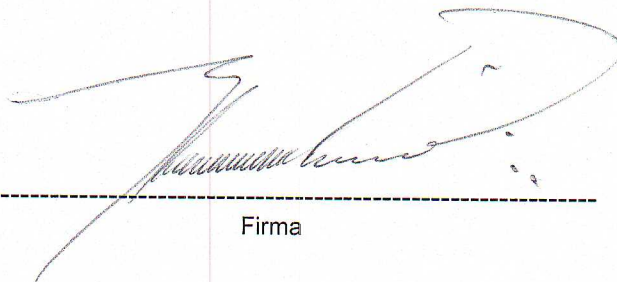
Publicar en los diferentes medios de comunicación toda la información correspondiente a las diferentes actividades adelantadas por la entidad.

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.

Aprobación por el Comité de Dirección del Plan Estratégico de Gobierno en Línea propuesto por la Oficina Asesora de Sistemas, está pendiente de su aprobación. De igual forma el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones PETIC.

Se debe actualizar el código de ética y buen gobierno ya que la falta de dicho código debilita los procesos de gestión administrativa y misional de la entidad en cuanto a los lineamientos de transparencia y buenas prácticas institucionales para el cumplimiento de las funciones



Firma