



PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CP-DIR-001

Versión: 01

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Serie: 140-9.3-90

Página 1 de 19

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



MILLER HUMBERTO SALAS RONDON
Director General

Bucaramanga – Santander - 2016

KM 4 VIA GIRÓN - TELEFONO 6809966 Ext. 158
www.transitobucaramanga.gov.co

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 2 de 19

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, concordantes con los artículos 1 y 2 del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, Artículo 4, 2 del Decreto 4637 de 2011, Decreto 1469 de 2014 Art, 15 y 55, Decreto 1081 de 2015 art. 2.1.4.1 y siguientes, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1083 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República como instancia encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, generó la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – versión 2 de 2015”, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Primer componente – Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción
2. Segundo componente – Racionalización de tramites
3. Tercer componente – Rendición de cuentas.
4. Cuarto componente - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Quinto componente - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6. Sexto componente – Iniciativas adicionales – Gestión Documental

Con la aplicación de esta metodología, el Gobierno Nacional tiene como objetivo recuperar la confianza y la credibilidad en la Administración Pública, razón por la cual las entidades deben tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción el cual es uno de los fenómenos más lesivos para los estados.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 3 de 19

Con base en lo anterior la DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA está comprometida con la construcción de condiciones que generen bienestar para los ciudadanos, acortando instancias que permitan la fluidez y la interacción con la administración, en este sentido se creó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Adoptar en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y demás normas concordantes y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y al mejoramiento de la Atención al Ciudadano.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Estructurar el mapa de riesgos de corrupción: a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

2. Implementar la estrategia de racionalización de trámites: buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 4 de 19

3. Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano: centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

4. Programar la rendición de cuentas: como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Recoge los lineamientos y mecanismo de transparencia y acceso a la información que la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, coloca al servicio de los veedores, órganos de control y a los ciudadanos en general, como parte del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la cual todas las personas pueden acceder a la información pública.

3. ALCANCE

El contenido estratégico del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicados en los distintos procesos de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

4. FUNDAMENTO LEGAL

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 5 de 19

- Guía Metodológica de riesgos elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía metodológica para la formulación de riesgos anticorrupción elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Guía Metodológica de riesgos elaborada por el Departamento Administrativo de la Función Pública. (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano).
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 4637 de 2011
- Decreto 1649 de 2014
- Decreto 1081 y 1083 de 2015
- Decreto Ley 019 de 2012
- Ley 962 de 2005
- Decreto 943 de 2014
- Ley 1757 de 2015
- Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Decreto 2641 de 2012.
- Resolución No 272 de Mayo 3 de 2013.
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

5. CONTEXTO INSTITUCIONAL

5.1 MISIÓN

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga es un establecimiento público descentralizado del orden municipal, cuyo propósito es el registro de vehículos y conductores, el

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01 Serie: 140-9.3-90 Página 6 de 19

planeamiento y control del tránsito terrestre vehicular y la promoción de la educación de la seguridad vial, con la finalidad de contribuir a una movilidad ágil, segura y legal.

5.2 VISIÓN

Para el año 2.020 ser el organismo de tránsito líder a nivel nacional en la prestación de servicios certificados en calidad y la promoción de la seguridad vial, contando con un talento humano altamente calificado e idóneo, logrando el reconocimiento y satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

“La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en su finalidad de contribuir a una movilidad ágil, segura y legal en la ciudad de Bucaramanga, se compromete con el mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión de Calidad que impacte de manera significativa en el aumento de la satisfacción de sus clientes.

Contamos con el apoyo de un equipo humano competente que promueve el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables a la institución”.

5.4 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Política Pública de Administración del Riesgo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, tiene como fundamento generar las acciones necesarias que conlleven a reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo o a mitigar el impacto de la vulnerabilidad, frente a eventos que puedan obstruir en el cumplimiento de la Misión de la entidad y en el logro de sus objetivos institucionales, así mismo en el desempeño de sus funcionarios.

5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 7 de 19

1. Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la DTB.
2. Aumentar la satisfacción de los clientes en los procesos misionales de la DTB.
3. Aumentar las competencias del equipo humano de la DTB.

5.6 CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

Como muestra de su compromiso con los clientes internos y externos, La Dirección de Tránsito de Bucaramanga estableció el código de ética para la entidad mediante la resolución 661 de 2007. Dicho código establece los valores que caracterizan a los funcionarios de la entidad y las conductas y comportamientos que ellos deben observar durante el cumplimiento de sus labores diarias.

En forma general los valores de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se clasifican en cuatro grupos:

***ATENCIÓN AL USUARIO**

Transparencia
Compromiso
Ley

***PERSONALES**

Honestidad
Tolerancia Respeto a la
Disciplina

***CON MIS COMPAÑEROS**

Respeto
Responsabilidad Cooperación

***ACTITUD LABORAL**

Pertenencia Lealtad
Calidad

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 8 de 19

6. ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6.1 PRIMERA COMPONENTE: GESTION DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con el mapa de riesgos en conformidad con la estructura de sus procesos: estratégicos, misionales, apoyo y de evaluación y control.

El mapa de riesgos fue elaborado conforme a lo establecido en el manual de administración del riesgo de la entidad, y en conformidad con la información que aporta la guía del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).

En él, se identifican los riesgos, causas, consecuencias, análisis del riesgo, evaluación del riesgo, impacto, opciones de manejo, acciones, responsables y sus indicadores.

Es necesario que la política de administración del riesgo, este alineada con la planeación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Dentro de esta estrategia se contempla las siguientes subcomponentes:

SUBCOMPONENTES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Política Administración de Riesgo de Corrupción	01/02/2016	31/12/2016	Director
Construcción mapa de riesgos de corrupción	01/02/2016	31/12/2016	Líderes de Procesos
Consulta y Divulgación	01/02/2016	31/12/2016	Direccionamiento Estratégico
Monitoreo y Revisión.	01/02/2016	31/12/2016	Control Interno y Gestión
Seguimiento	01/02/2016	31/12/2016	Control Interno y Gestión

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01 Serie: 140-9.3-90 Página 9 de 19

6.2 SEGUNDA COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance 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. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

Igualmente, somos conscientes que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades que se presenten hechos de corrupción. Así las cosas, nuestra intención, entre otras cosas, consisten en aunar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, entre otros.

Mediante Resolución No 229 del 5 de Junio de 2009, se creó el comité anti-tramites y del programa de gobierno en línea de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, donde se designan los diferentes actores de la Institución y se comprometen a dar cumplimiento de las acciones requeridas para lograr la implementación de las diferentes estrategias.

El comité anti trámites tiene dentro de sus funciones analizar los tramites de la entidad y proponer acciones de racionalización, simplificación o automatización.

En este sentido la entidad viene adelantando estrategias de revisión de procedimientos, por parte de la oficina de calidad con los diferentes líderes de procesos, a fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

La estrategia de gobierno en línea de la entidad busca estimular la puesta en marcha de información y servicios en línea, con el propósito de la construcción de una entidad, más

KM 4 VIA GIRÓN - TELEFONO 6809966 Ext. 158

www.transitobucaramanga.gov.co

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 10 de 19

eficiente, transparente y participativa; contribuyendo a un acceso de los usuarios en tiempo real a la información de la administración pública.

La Dirección de Transito de Bucaramanga elabora y publica en la página web y redes sociales, información de las actividades y tramites que se desarrollan en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo.

Dentro de esta estrategia se contempla las siguientes componentes:

SUBCOMPONENTE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Reactivar comité Anti tramites	01/02/2016	31/12/2016	Comité Anti tramites
Identificar los trámites y servicios de la entidad	01/02/2016	31/12/2016	Comité Anti tramites
Clasificar los tramites según su importancia y actualizar trámites y servicios en el SUIT	01/02/2016	31/12/2016	Comité Anti tramites
Simplificar trámites susceptibles de mejora en la entidad	01/02/2016	31/12/2016	Comité Anti tramites
Elaborar Plan de Acción de racionalización de trámites en la entidad.	01/02/2016	31/12/2016	Comité Anti tramites
Aprobar el Plan Estratégico de Gobierno en Línea.	01/02/2016	31/12/2016	Comité Gobierno en Línea
Aprobar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones.	01/02/2016	31/12/2016	Comité Gobierno en Línea

6.3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De conformidad con el

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 11 de 19

Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

La oficina de comunicación y prensa de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga pública en la página web de boletines informativos acerca de diferentes temas de interés de la comunidad como lo es: Resoluciones de cambios de pico y placa, notificaciones por aviso, actividades realizadas y de interés para la comunidad.

De igual forma por medio de las redes sociales, emisora virtual y emisora radial se da a conocer la gestión de la entidad. Dentro de esta estrategia se contempla las siguientes componentes:

SUBCOMPONENTES	OBJETIVO	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas	Elaborar un balance de debilidades y fortalezas internas sobre la acción de rendición de cuentas en el año inmediatamente anterior	Anual	Direccionamiento estratégico y Control Interno
Diseño de la estrategia de rendición de cuentas	Construir el objetivo y las acciones de La estrategia de rendición de cuentas, a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidad y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas	Anual	Direccionamiento estratégico y Control Interno
Implementación y desarrollo de la estrategia	Puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, en concordancia con los cronogramas del Plan Anticorrupción y de Servicio al ciudadano	Permanente	Direccionamiento estratégico y Control Interno
Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas	Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la estrategia de rendición de cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorar	Semestral	Direccionamiento estratégico y Control Interno

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 12 de 19

Aplicación de toda la normatividad, procesos y procedimientos y los lineamientos y contenidos del Manual Único de Rendición de Cuentas (documento CONPES 3654 de 2010)	Acoger en todas sus partes el documento CONPES 3654 de 2010, que incluye la política de rendición de cuentas los contenidos y normatividad – Manual Único de Rendición de Cuentas	Anual	Direccionamiento estratégico, Control Interno
--	---	-------	---

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin. Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada entidad.

En cumplimiento a lo anterior, La Dirección de Tránsito de Bucaramanga publica en su página web, los trámites y requisitos. El proceso de sistemas, diseñó una política de seguridad de la información, para archivos digitales.

El proceso de atención al usuario, realiza encuestas a los procesos donde hay contacto directo con el usuario y envía análisis de dichas encuestas para el mejoramiento continuo. Se encuentra diseñado el procedimiento, atención peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; dentro del cual están definidas las actividades y los canales de atención del usuario.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 13 de 19

Se sigue usando el chat virtual, se cuenta con indicadores para medir la satisfacción de los clientes y existen carteleras visibles a la comunidad, informando el proceso para instaurar denuncias, descripción de los procedimientos, tramites, requisitos de los usuarios, horarios de atención y dependencias.

A continuación se señalan los mecanismos usados en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga para mejorar la atención al ciudadano y las actividades contempladas:

6.4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Establecer reglamento interno para la gestión de quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, Líderes de procesos
Elaborar, Optimizar periódicamente los informes de PQRSD para identificar oportunamente la mejora en la prestación de los servicios.	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, Control interno disciplinario, Dirección del sistema de gestión y Líderes de los procesos,
Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, tramites y procedimientos	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, Dirección del sistema de gestión y Líderes de los procesos
Implementar un sistema de asignación de número consecutivo (manual o electrónico)	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, Líderes de los procesos, Dirección del sistema de gestión, control interno y gestión
Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente
Disponer de facilidades estructurales para la mejor atención de los usuarios	01/02/2016	31/12/2016	Dirección General, Líderes de procesos

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 14 de 19

6.4.2 AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS.

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos y Talento Humano.
Prestar un primer nivel de atención al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos y atención al cliente.

6.4.3 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Definir y ejecutar esquema de mejoramiento de los canales de atención del cliente de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos y atención al cliente.
Liderar en coordinación de secretaria general, atención al cliente, planeación, dirección del sistema de gestión la estrategia de transparencia, participación y servicio al ciudadano	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos, secretaria general, oficina asesora de planeación, dirección de los sistemas de gestión
Garantizar el correcto uso del digiturno en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos y atención al cliente.
Responder al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales, telefónicas, de carácter general y particular de información que presenten los clientes.	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos y atención al cliente.
Administrar el formulario virtual y el enlace virtual de la entidad	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente y sistemas.

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01 Serie: 140-9.3-90 Página 15 de 19

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información de la entidad desarrollada y de interés para el cliente.	01/02/2016	31/12/2016	Todos los líderes de procesos, secretaria general, prensa y sistemas.

6.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la información pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el DANE. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a información pública nacional -Ley 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013.

Es importante tener en cuenta que la dirección de Transito de Bucaramanga, aplicara en esta estrategia el principio de gratuidad y los estándares del contenido y oportunidad, así mismo, se aplicaran los instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de la entidad tales como: registro e inventario de activos de información, esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada

A continuación se señalan los mecanismos usados en la Dirección de Transito de Bucaramanga para mejorar la transparencia y acceso a la información:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	RESPONSABLES
-------------	---------------	-------------	--------------

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 16 de 19

Publicación de información mínima obligatoria sobre al estructura	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, sistemas
Publicación de información mínima obligatoria de los procedimientos, servicios y funcionamiento	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, sistemas
Divulgación de datos abiertos	01/02/2016	31/12/2016	Atención al cliente, sistemas
Publicación de información sobre contratación publica	01/02/2016	31/12/2016	Contratación, sistema
Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea	01/02/2016	31/12/2016	Sistemas

6.5 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES - GESTION DOCUMENTAL.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, contempla como iniciativa adicional en el marco de la estrategia de lucha contra la corrupción el proceso de gestión documental, toda vez que los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen las prácticas corruptas. Cuando se carece de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos puedan servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del código penal.

La dirección de tránsito de Bucaramanga por medio de la resolución 636 de 2001, creó el comité de archivo, el cual se encarga de coordinar, apoyar y aplicar políticas desarrolladas por el archivo general de la nación, para la conservación, organización y modernización de los documentos archivísticos de la entidad.

Son funciones del comité de archivo:

	PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CP-DIR-001
		Versión: 01
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Serie: 140-9.3-90
		Página 17 de 19

- Establecer su propio reglamento.
- Diseñar y proponer planes y programas de trabajo archivístico al interior de la entidad, acordes con las disposiciones y pautas del archivo general de la nación.
- Analizar los diferentes tipos documentales para determinar su valor aplicando criterios de retención y descarte.
- Aprobar las tablas de retención documental.
- Presentar informes periódicos al director de la entidad.

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de la entidad, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

El seguimiento y control a las actividades contempladas en la herramienta “Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano” le corresponden a la oficina de control interno y gestión. Las entidades de orden nacional, departamental, municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, enero 31, Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.