



## DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

### Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

**PUBLICACIÓN: Septiembre de 2024**

<b>OBJETIVO GENERAL DEL PLAN</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN</b>
<p>Fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la Ciudadanía, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar cumplimiento con las acciones en la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li><li>• Evitar la materialización de los posibles Riesgos de Corrupción en la entidad</li><li>• Mejorar la gestión administrativa institucional en el marco de los seis componentes direccionados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano</li><li>• Disponer de mecanismos de interacción, participación y servicio al ciudadano</li></ul>



PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Código: FT-DR-055  
 Serie: 100-0-65  
 Versión: 01  
 Página: 1 de 1

Componente 1: Gestión del riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	MONITOREO OFICINA DE PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO CON CORTE A AGOSTO 31 de 2024	PORCENTAJE DE AVANCE
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Actualización y/o ajuste Política Administración de Riesgos	Actualización de la política de la administración del riesgo de acuerdo a las normas y requerimientos necesarios emitidos por el DAFP.	Una (1) actualización de la política actualizada.	Oficina Asesora de Planeación	31/08/2024	Se presenta avances de la actividad. Resolución de la actualización de la Política de Administración de Riesgo de la DTB	Se allega borrador de Resolución de actualización de la política de Administración del Riesgo.	50%
	1.2 Socialización de la actualización y/o ajuste Política Administración de Riesgo	Socializar la actualización y/o ajuste de la Política de Administración de Riesgo	Política de Administración de Riesgo Socializada	Oficina Asesora de Planeación	31/08/2024	Se presenta Avances de la actividad en la socialización del Comité Institucional de Desempeño del día 22 de agosto de 2024.	Se realizó socialización del borrador en Comité de Desempeño, cuya evidencia no se adjunta al presente seguimiento. La OCIG recomienda el envío de evidencia por cada actividad para dar el avance.	50%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualización de los Mapa de riesgos de corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024.	Realizar mesas de trabajo con los líderes de procesos y/o asesores encargados para los ajustes de los Mapa de Riesgos de corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024	Números de Mapas de Riesgos ajustados 2024	Oficina Asesora de Planeación	2024/01/31	Se presenta avances de la actividad en los ajustes a los mapas de riesgo de gestión y corrupción de la DTB. Circular No 14 del 22 de julio de 2024 (Listado de Asistencia Mesas de Trabajo) y Acta de Monitoreo del proceso de gestión financiera	Se allega acta suscrita con la Subdirección financiera como evidencia de monitoreo y ajuste a mapa de riesgos, junto con circular 14 del 22 de julio del 2024 respecto a citación a mesas de trabajo. La OCIG recomienda anexar siempre el registro de asistencia a las mesas de trabajo.	100%
	2.2 Construir el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2025	Realizar mesas de trabajo con los líderes de procesos y/o asesores encargados para la construcción del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2025	Número de Planes Anticorrupción y Mapas de Riesgo de Corrupción vigencia 2025 construidos.	Oficina Asesor de Planeación	2024/12/31	N/A	Se allega mapa de riesgos de corrupcion vigencia 2024, con el monitoreo realizado por la segunda línea de defensa, para la evaluación que compete a la OCIG. Si es la construcción para la vigencia 2025 no aplicaría esta evidencia	N/A
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Publicación del Plan Anticorrupción y Mapa de riesgos de corrupción Institucional de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024	Publicar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de corrupción Institucional de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024 en la página web de la DTB.	Número de publicaciones del Plan Anticorrupción y Mapas de Riesgos de corrupción Institucional en la página WEB de la DTB.	Oficina Asesora de Planeación Oficina de Sistemas	2024/01/31	Se encuentran publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</a>	Se encuentran publicado en la página web de la entidad en el siguiente link: <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano</a>	100%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Monitorear las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Monitoreo a las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Número de monitoreos a las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina Asesora de Planeación	30/04/2024 30/08/2024 31/12/2024	Primer Monitoreo: Se anexa circular No 010 de 20 de abril de 2024. LINEAMIENTOS PRIMER MONITOREO PAAC Y MAPAS DE RIESGOS DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2024. Listado de Asistencia. Segundo Monitoreo: Se anexa la circular No 15 de 23 de agosto de 2024. Lineamientos Segundo Monitoreo PAAC Y MAPA DE RIESGOS DE LA VIGENCIA 2024. Acta de mesa de trabajo	Se anexa listado de asistencia de monitoreo realizado el 28/08/2024 correspondiente al cuatrimestre de análisis. La OCIG recomienda realizar los monitoreos con el tiempo suficiente de antelación que permita a los responsables trabajar en acciones adicionales que caso de que se requiera.	67%
	4.2 Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción por la segunda línea de defensa	Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción por la segunda línea de defensa.	Número de monitoreos al Mapa de Riesgo de Corrupción por la segunda línea de defensa	Oficina Asesora de Planeación	23/04/2024 30/08/2024 31/12/2024	Primer Monitoreo: Se anexa circular No 010 de 20 de abril de 2024. LINEAMIENTOS PRIMER MONITOREO PAAC Y MAPAS DE RIESGOS DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2024. Listado de Asistencia. Segundo Monitoreo: Se anexa la circular No 15 de 23 de agosto de 2024. Lineamientos Segundo Monitoreo PAAC Y MAPA DE RIESGOS DE LA VIGENCIA 2024. Acta de mesa de trabajo	Se anexa listado de asistencia de monitoreo realizado el 28/08/2024 correspondiente al cuatrimestre de análisis. La OCIG recomienda realizar los monitoreos con el tiempo suficiente de antelación que permita a los responsables trabajar en acciones adicionales que caso de que se requiera.	34%
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024	Realizar Seguimientos al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024	Número de seguimiento realizados Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	15/05/2024 13/09/2024	Se presenta seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de gestión al PAAC I Cuatrimestre de la vigencia 2024.	Se evidencia seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de gestión al PAAC I Cuatrimestre de la vigencia 2024, con envío de informe a través de memorando 067 de mayo 15 del 2024.	50%
	5.2 Publicar los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024.	Publicar los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga vigencia 2024.	Número de seguimientos publicados en la página WEB de la DTB.	Oficina de Control interno	16/01/2024 16/05/2024 13/09/2024	Se presenta correo por parte de la Oficina de Control Interno de gestión de la Publicación en pagina web del seguimiento PAAC I Cuatrimestre de la vigencia 2024 Y LINK <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2024/05/Seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-I-cuatrimestre-2024.pdf">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2024/05/Seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-I-cuatrimestre-2024.pdf</a>	Se allega correo por parte de la Oficina de Control Interno de gestión de la Publicación en pagina web del seguimiento PAAC I Cuatrimestre de la vigencia 2024 Y LINK <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2024/05/Seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-I-cuatrimestre-2024.pdf">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2024/05/Seguimiento-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-I-cuatrimestre-2024.pdf</a>	67%

Nombre de la entidad: DIRECCION DE TRANSITO DE BUCARAMANGA

Sector administrativo: NO APLICA

Departamento: SANTANDER

Municipio: BUCARAMANGA

Orden: TERRITORIAL

Año vigencia: 2024

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN					MONITOREO				SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Fecha final implementación	Responsable	Justificación	Monitoreo jefe planeación	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones	Justificación	Seguimiento jefe control interno	Observaciones/Recomendaciones		
																			Respondió	Pregunta	Observación
Modelo Único – Hijo	16455	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Inscrito	El ciudadano debe realizar el trámite de manera presencial en la entidad, para realizar el pago y esperar que se entregue el certificado impreso.	desarrollar el trámite en línea para facilitar que el ciudadano no deba desplazarse a la entidad.	Disminución tiempo de respuesta, descongestión de la oficina, celeridad en el trámite. disminución del uso del papel.	Tecnologica	Respuesta y/o notificación por medios electrónicos	22/03/2024	29/11/2024		Oficina Asesora de Sistemas		Se presenta por parte de la Oficina de sistemas el contrato con la empresa intempo y el acta de inicio, encargados de el desarrollo la racionalización del trámite	0			No	1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?		
																		No	2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?		
																		No	3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora?		
																		No	4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?		
																		No	5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?		

**SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO**

Se allega Acta de inicio de contrato suscrito con INTEMPO (sin firma) y aprobación de garantías por parte de la oficina de contratación. Sin dar claridad a que tramites le apuntan los módulos referidos en el contrato. Este Componente no se estructuró acorde a la Guía del DAFP ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Versión 2, teniendo en cuenta que para la estrategia de racionalización de tramites ya se encuentra con el aplicativo SUIT. La OCIG reitera recomendaciones:

- Documentar el procedimiento para trámites en el SUIT, estableciendo responsables, que garantice la validación de los mismos por parte del DAFP.
- Elaborar un inventario de los trámites y servicios con los que cuenta la entidad acorde a las recomendaciones del Ministerio de Transporte y a la normatividad legal vigente con el fin de tener completamente actualizados todos los trámites.
- Elaborar el plan de trabajo de la implementación de la mejora del trámite definiendo las metas que aseguren su ejecución en la presente vigencia y que sirvan como mecanismo de control y prevenga la posible materialización de riesgos.
- Tener mayor sincronía entre todos los administradores y las partes involucradas en el mantenimiento del sistema de manera que se permita integrar eficientemente la información y actualización de los tramites y servicios de la entidad.
- Es importante que los procesos responsables de la racionalización de trámites en la DTB realicen un análisis de causa raíz que permita identificar el origen o las posibles causas o falencias por las cuales no se ha avanzado en las etapas establecidas por el DAFP para lograr la racionalización de los trámites inscritos, de igual forma priorizar los trámites que están pendientes, focalizando aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía y que mejoren la gestión de la entidad.
- Implementar acciones efectivas de acuerdo con la política de racionalización de trámites en el marco de MIPG, que permitan a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, materializar las decisiones de su planeación institucional y definir los trámites de forma adecuada a partir de la opinión de los ciudadanos y mediate la disminución de tiempos, costos, documentos, requisitos, procesos y procedimientos garantizando los derechos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Con el propósito de alcanzar el mejoramiento continuo del servicio, la DTB recomienda implementar mecanismos de evaluación de la calidad del servicio para que, una vez finalizado el trámite, OPA o consulta de acceso a información pública, el usuario o solicitante pueda retroalimentar respecto a su experiencia y la atención recibida durante cada una de las etapas.
- Identificar riesgos y controles asociados al reporte del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y al registro de la estrategia de racionalización de trámites y en caso de considerarlo necesario por la posible criticidad de los trámites o actividades de control modificar la matriz de acuerdo con lo identificado previniendo de esta forma la posible materialización de eventos de riesgo.
- Liderar por parte de la Oficina Asesora de Planeación el proceso de consolidación y monitoreo de la estrategia de racionalización de tramites, en coordinación con los responsables de los mismos, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución 455 del 2021.

PORCENTAJE DE AVANCE 0%




PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Código: FT-DIR-055  
 Serie: 100-0-65  
 Versión: 01  
 Página: 1 de 1

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	MONITOREO OFICINA DE PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO CON CORTE A AGOSTO 31/ 2024	PORCENTAJE DE AVANCE	
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Publicar los informes de gestión trimestral de la DTB 2024	Publicar informes de rendición de cuentas trimestrales en la sección de transparencia y menú participa de la página web de la DTB	Números de Informes publicados	Líderes de proceso Oficina Asesora de Sistemas	15/04/2024 15/07/2024 15/10/2024	Se adjunta Link de Publicación de los informes de gestión del primer y segundo trimestre en la página web de la entidad Se puede consultar en el siguiente link: <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria</a>	Se adjunta Link de Publicación de los informes de gestión del primer y segundo trimestre en la página web de la entidad Se puede consultar en el siguiente link: <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria</a>	67%
	1.2	Diseñar y publicar la convocatoria de rendición de cuentas.	Diseño y publicación la convocatoria de la rendición de cuentas de la DTB	Número de publicación de la convocatoria de Rendición de cuentas vigencia 2024	Oficina Asesora de Sistemas Prensa y Comunicación y áreas misionales.	2024/10/30	N/A	N/A	N/A
	1.3	Diseño y publicación de las piezas graficas y /o audiovisuales en las redes sociales de la DTB	Generar pieza graficas y/o audiovisuales en las redes sociales de la DTB.	Número de informe de las piezas publicitarias	Oficina Asesora de Sistemas Prensa y Comunicación	2024/10/30	N/A	N/A	N/A
	1.4	Realizar pildoras informativas de las principales gestiones de la DTB, durante la vigencia.	Informar a la ciudadanía mediante Pildoras informativas, a través de las redes sociales de la entidad, destacando las principales gestiones de la entidad	Número de informe de las publicaciones realizadas	Oficina Asesora de Sistemas Prensa y Comunicación	30/08/2024 31/12/2024	La oficina de prensa y comunicaciones presenta un informe de las piezas publicadas en las redes sociales de la DTB de los meses de mayo a agosto	Se allega informe de las piezas publicadas en las redes sociales de la DTB, elaboradas por la oficina de prensa y comunicaciones	50%
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1	Realización de espacio de dialogo con la ciudadanía.	Establecer escenarios de dialogo con enfoque poblacional de la comunidad mediante la oferta institucional de la entidad en las diferentes comunas de la ciudad.	Número de Informes durante el año de los diferentes escenarios de Dialogo.	Oficina Asesora de Planeación, Cultura Vial y áreas misionales.	30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024	Se presenta como evidencia el informe del programa de formación integral a taxistas metropolitanos, visita técnica alto de los padres, visita técnica educativa damazo zapata	Se allega evidencia de escenarios de dialogo, correspondientes al periodo de analisis. La OCIG recomienda en proximos informes anexar siempre la lista de asistencia.	67%
	2.2	Realizar actividades de diálogo, mediante espacios a la comunidad.	Adelantar acciones de diálogo con la comunidad y/o entidades de los diferentes temas de interes.	Número de informes durante el 2024 de la gestión realizada.	Dirección General, oficina de planeación y áreas misionales.	30/06/2024 30/12/2024	Se presenta como evidencia los informes de gestión del primer y segundo trimestre de la vigencia 2024. Se Se puede consultar en el siguiente link: <a href="https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria">https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria</a>	Se allega evidencia de acciones de dialogo con la comunidad	50%
	2.3	Realizar conversatorio virtual y/o presencial con la comunidad	Implementar espacios virtuales y/o presenciales con los grupos poblacionales diversos.	Número de informe de la actividad realizada	Dirección General, Planeación y áreas misionales.	30/12/2024	Se presenta informe de las actividades realizadas por el Director en espacios presenciales con los grupos poblaciones diversos, de la oferta institucional de la entidad.	Se anexa informe de actividades realizadas por el Director en espacios presenciales. Pero se entiende el cumplimiento de este indicador el correspondiente conversatorio de rendición de cuentas	N/A
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora.	3.1	Elaborar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Correo electrónico con Informe de Evaluación de la Audiencia pública de rendición de cuentas en versión pdf a la Oficina de Asesora de Planeación y a la Oficina Asesora de Sistemas	realizadas para redes sociales de los meses de mayo a agosto de 2024	Oficina Control Interno	30/12/2024	N/A	N/A	N/A
	3.2	Publicar informe de evaluación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Enviar correo electrónico con el link a la Oficina Asesora de Planeación que soporte el cargue y publicación del informe de evaluación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas	Número de Publicación del Informe de rendición de cuentas	Oficina Control Interno	30/12/2024	N/A	N/A	N/A
	3.3	Aplicar encuesta de evaluación elaborada por la oficina de control interno.	Aplicar la encuesta de evaluación elaborada por la oficina de control interno.	Número de Encuesta de Evaluación	Oficina Asesora de Planeación y áreas misionales.	30/12/2024	N/A	N/A	N/A
	3.4	Implementar acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados.	Evaluar e implementar acciones de mejora a partir de los eventos de diálogo realizados.	Número de Acción de Mejora	Oficina Asesora de Planeación y áreas misionales.	30/12/2024	N/A	La OCIG recomienda el ajuste de las fechas establecidas para el cumplimiento de la actividad, entendiéndose que las acciones de mejora corresponde a la rendición de cuentas de la vigencia anterior.	0%

		<b>PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b> <b>Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024</b>					Código: FT-DIR-055 Serie: 100.9.0-85 Versión: 01 Página: 1 de 1		
<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>									
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	MONITOREO OFICINA DE PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO CON CORTE A AGOSTO 31/ 2024	PORCENTAJE DE AVANCE
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano.	1.1	Diseñar la estrategia y definir el cronograma para caracterización de grupos de valor	Informe de caracterización de los Grupos de Valor que demanden la oferta institucional a través de PQRS en 2024	Número de informes del avance realizado en la caracterización de los grupos de valor	Servicio al ciudadano.	30/06/2024 30/12/2024	Se presenta como avance de la actividad por parte del líder de proceso. CARACTERIZACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Se allega como avance guía para la identificación de grupos de valor	50%
	1.2	Realizar capacitaciones del manejo de las PQRS y Servicio al Ciudadano al personal de la DTB	Capacitar al personal de la DTB en el manejo de las PQRS y Servicio al Ciudadano	Número de capacitación realizados	Oficina asesora de sistemas Oficina de Talento Humano	29/04/2024 30/07/2024 29/11/2024	Se presenta como evidencia los formatos de capacitación a los nuevos usuarios asignados. Se presenta listado de asistencia a capacitación de pqrsd del área de talento humano	Allegan registro de capacitación , que no corresponde al periodo de análisis	34%
Subcomponente 2 Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del ciudadano	2.1	Realizar un plan de bienestar y capacitaciones para la vigencia 2024	Realizar un plan de bienestar y capacitaciones para la vigencia 2024	Número de Informes de ejecución del plan de bienestar y capacitaciones realizadas durante la vigencia 2024	Talento Humano.	30/06/2024 30/12/2024	Se presenta archivo de excel, con la ejecución de plan de bienestar y capacitaciones	La OCIG recomienda el ajuste de la actividad y la meta producto	50%
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Mantener los canales de PQRS accesibles y actualizados para la ciudadanía.	Mantener los canales de PQRS accesibles y actualizados para la ciudadanía mantenidos	Canales de PQRS accesibles y actualizados para la ciudadanía mantenidos	Servicio al ciudadano. Oficina asesora de Sistemas	30/06/2024 30/12/2024	Primer Monitoreo: Avance del informe de atención al cliente del primer trimestre de servicio al ciudadano. Segundo Monitoreo: Se adjunta informe de Gestión donde se evidencia la recepción y atención de los diferentes canales de atención. En el presente link <a href="http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/Default.aspx">http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/Default.aspx</a> en el cual está el medio disponible para que en cualquier momento los usuario radiquen una solicitud.	se allega informe de atención al cliente correspondiente al primer semestre.	50%
Subcomponente 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Actualizar las preguntas frecuentes publicadas en la página WEB de la entidad en trámites y servicios.	Preguntas frecuentes publicadas en la página WEB de la entidad en trámites y servicios	Número de la actualización de preguntas frecuentes en página web	Todos los líderes de proceso Oficina asesora de Sistemas	30/06/2024 30/12/2024	Se presenta como evidencia por parte de la oficina de sistemas el panel de toma de la página web de preguntas frecuentes actualizadas	Se presenta como evidencia por parte de la oficina de sistemas el panel de toma de la página web de preguntas frecuentes actualizadas	50%
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar la evaluación del canal de atención telefónico por medio del ciudadano incognito.	Realizar un informe la evaluación del canal de atención telefónico por medio del ciudadano incognito.	Número de informes durante el 2024 de la evaluación del canal de atención telefónico por medio del ciudadano incognito.	Servicio al ciudadano.	30/06/2024 30/12/2024	Se adjunta acta 31 de la evaluación que se le realizó al sistema telefónico, se envió memorando 28 de 2024 al área de sistemas realizando las recomendaciones para el buen funcionamiento. Y un memorando 29 2024 a los jefes de área y funcionarios para que tomen las medidas pertinentes para el funcionamiento del sistema telefónico.	Se allega informe de evaluación de llamadas incognitas.	50%
	5.2	Elaborar un informe de las PQRS, que evidencie el cumplimiento de los terminos legales en las respuestas	Elaborar un informe de las PQRS, que evidencie el cumplimiento de los terminos legales en las respuestas	Números informes durante el 2024 del cumplimiento de los terminos legales en las respuestas a los PQRS	Servicio al ciudadano.	30/06/2024 30/12/2024	Se adjunta informe de PQRS trimestral donde se evidencia el cumplimiento de los terminos legales en las respuestas. Se adjunta los memorandos que fueron direccionados al área de control interno disciplinario para que tomes los fines y medidas pertinentes.	Se allega informe de PQRS	50%



PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO  
Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Código: FT-DIR-055  
Serie:100-9.0.65  
Versión: 01  
Página: 1 de 1

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	OBSERVACION OFICINA DE PLANEACION	SEGUIMIENTO CON CORTE A AGOSTO 31/ 2024	PORCENTAJE DE AVANCE
Subcomponente 1 Transparencia Activa.	1.1 Realizar capacitaciones sobre la Ley de Transparencia	Realizar capacitaciones a los líderes de procesos y/o asesores encargados en la Ley de Transparencia	Número de informes de las capacitaciones	Talento Humano	30/06/2024	Se presenta como evidencia de avances el plan de capacitación de enero a agosto de la vigencia 2024	Se allega cuadro resumen de capacitaciones, sin corresponder ningún registro a la ley de transparencia.	0%
Subcomponente 2 Transparencia Pasiva.	2.1 Realizar un informe sobre el número de visitas realizadas en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública del sitio web de la DTB.	Realizar un informe que contenga el análisis del número de visitas realizadas en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública del sitio web de la DTB.	Números de Informes de las visitas realizadas en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública del sitio web de la DTB.	Oficina Asesora de Sistemas	29/06/2024 29/11/2024		No se allega evidencia.	0%
Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de información.	3.1 Actualizar la sección de Transparencia y Acceso a la información pública de acuerdo a la información entregada a la OAS.	Actualizar la sección de Transparencia y Acceso a la información pública.	Número de informes de la actualización en la sección de Transparencia y Acceso a la información pública actualizada.	Oficina Asesora de Sistemas	30/06/2024 30/12/2024		No se allega evidencia.	0%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad.	4.1 Capacitación a funcionarios en atención de personas en situación de discapacidad.	Realizar capacitaciones a los funcionarios en atención de personas en situación de discapacidad.	Número de informes de las capacitaciones.	Oficina Asesora de Sistemas Talento Humano	30/06/2024 30/12/2024	Se presenta como evidencia de avances el plan de capacitación de enero a agosto de la vigencia 2024	No se allega evidencia.	0%
Subcomponente 5. Monitoreo	5.1 Mantener actualizado el link de transparencia y acceso a la información pública de la página web de la DTB en el marco de la resolución 1519 de 2020.	Cumplir con los lineamientos establecidos en la resolución 1519 de 2020	Número de informe del cumplimiento de la resolución 1519 de 2020	Oficina Asesora de Sistemas	30/12/2024	N/A	Se observa informe de publicación de cumplimiento de ITA, sin embargo la oficina de control interno esta realizando su respectiva comprobación. <a href="https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/">https://apps.procuraduria.gov.co/ita/publico/consultaMatrizDetallada/</a>	50%



PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024

Código: FT-DIR-655  
Serie: 100-9.0-65  
Versión: 01  
Página: 1 de 1

Componente 6: Iniciativas Adicionales

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	MONITOREO OFICINA DE PLANEACIÓN	SEGUIMIENTO CON CORTE A AGOSTO 31 - 2024	PORCENTAJE DE AVANCE	
Subcomponente 1. Integridad y Conflicto de Intereses	1.1	Realizar una (1) jornada de apropiación del Código de Integridad al personal de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Jornadas de apropiación del Código de Integridad al personal de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Número de jornadas de apropiación del Código de Integridad realizadas al personal de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Oficina de Talento Humano	2024/08/30	Se presenta como evidencia el listado de las capacitaciones de apropiación del Código de Integridad	No se allegan evidencias que cumplan con las actividades asignadas	0%
	1.2	Realizar un (1) informe de seguimiento del registro de la declaración de conflictos de intereses de los directivos que se presenta en la plataforma de Función Pública	Informe de seguimiento del registro de la declaración de conflictos de intereses de los directivos que se presenta en la plataforma de Función Pública	Número de informes de seguimiento del registro de la declaración de conflictos de intereses de los directivos que se presenta en la plataforma de Función Pública realizados	Talento Humano	2024/08/30	Se presenta como evidencia el informe de seguimiento del registro de la declaración de conflicto de intereses de los directivos de la entidad	No se allegan evidencias que cumplan con las actividades asignadas	0%