

DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto de Tránsito de Boyacá ITBOY, para asegurar el cumplimiento de su misión tiene como premisa el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el entendiendo que este actor es uno de los elementos más relevantes y estratégicos de la administración pública.

Para esta política Institucional de atención a la ciudadanía el ITBOY, garantizará la sensibilización del talento humano basada en los valores adoptados en el código de integridad especialmente con todos los servidores de todos los niveles de la entidad, que tengan contacto directo o indirecto con la ciudadanía y en aplicabilidad del marco jurídico regulatorio del servidor público. Igualmente formulará e implementará anualmente: el plan de mejoramiento institucional, plan de acción, plan anti-corrupción y atención al ciudadano de la entidad. El instituto a través del manual de la política de atención al ciudadano deberá crear y/o ajustar procesos, procedimientos, instructivos y formatos de servicio al ciudadano que serán actualizados, ajustados e implementados dentro del sistema de gestión, de cara a la ciudadanía articulados con el MIPG y el sistema de gestión. Prevalecerá la formulación del plan anticorrupción anual y la formulación, ajuste y actualización del mapa de riesgos que incluya los riesgos de corrupción, recuperación de la confianza en el estado, también para lo cual el ITBOY, tendrá presente la eficiencia en la gestión de PQRD en términos de calidad, transparencia y oportunidad; bajo el entendido de articular el sistema de gestión documental con el sistema de atención dispuesto a la ciudadanía en los diferentes canales de atención. Desde el proceso de apoyo – gestión tecnológica se establecerán alertas, controles que den cuenta de los permisos de usuarios que manejen el sistema contrarrestando la tramito manía y las posibles malas prácticas que se pudieran presentar.

LINEAMIENTO NORMATIVO

- Ley 1712 de 2014 “Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional” y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.
- El Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo su control; en tal sentido, la Contraloría Departamental del Huila incluye en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública.
- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG que se define (publica, s.f.) en el Artículo 2.2.22.3.2. Del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, igual mente lo define claramente en **ARTÍCULO 2.2.22.3.3. Objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**