




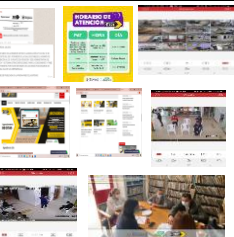



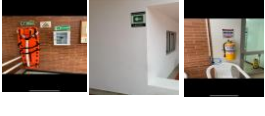




INSTITUTO DE TRANSITO DE BOYACÁ					PLANILLA DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
2021										
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					AVANCE PRIMER CUATRIMESTRE (Enero, febrero, marzo y abril)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 1 cuatrimestre	AVANCE SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021 (Mayo, Junio, Julio, Agosto)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 2 cuatrimestre	AVANCE TERCER CUATRIMESTRE (septiembre, octubre, noviembre y diciembre)	Porcentaje del Cumplimiento y Evidencias 3 cuatrimestre
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada						
Subcomponente 1: Atención y en materia actualización de la política de servicio al ciudadano	1.1	Política de Atención al Ciudadano	Subgerencia Administrativa, Registro de Trámites y PACTS, comercialización, oficina, comunicación, planeación	20/04/2021	<p>La actualización de la política de Atención al Ciudadano en respuesta a las necesidades en cuanto los trámites que se manejan en la política. En este primer cuatrimestre el Área de Atención tiene a cabo un análisis de la política. Dentro de la cual realizó unos ajustes como mejor práctica y nuevos, también realizó dentro del servidor de actualización los responsables para actualización de algunos parámetros de la política, la cual envía a los correos de los responsables de la actualización con el fin de que apoyen el proceso de actualización, el área de Sistema Invo, a cabo algunos ajustes y tiene pendiente definir la telefonía para los puntos de atención y la sede administrativa, la cual se debe actualizar y finalmente el área de Control Interno lleva a cabo unos reconocimientos para determinar la situación real del instituto y demás, cuando concluya que los datos sean reales, los aspectos a la actualización de la Política de Atención al Ciudadano</p> 	0%	La actualización de la política de atención al ciudadano no ha presentado la forma de este informe.	0%	Tanto el área de planeación como el área de sistemas realizaron la actualización de la política en lo que afecta los computadores al cambio de las líneas telefónicas, la cual se espera sea aprobada su actualización este año.	
	1.2	2 capacitaciones sobre el servicio al ciudadano y reuniones para implementar sobre la política de atención al ciudadano	Subgerencia Administrativa	30/09/2021	<p>Se realizó capacitación y sensibilización de atención al usuario en el punto de atención de tránsito, la cual se desarrolló de manera presencial, logrando llegar al responsable de cada uno de los territorios, y teniendo un impacto en el manejo de las emociones de ellos. Sensibilización realizada por un psicólogo el día 28 de febrero de 2021.</p> 	27,3%	En relación con la reunión anterior, NO se ha logrado la construcción y actualización e implementación de la política de atención al ciudadano. Por lo tanto las capacitaciones realizadas elaboran un estudio de implementación de la política. Dicha capacitación "Atención al cliente y competencias profesionales" dictada por un profesional de la psicología, se realizó de manera virtual en la cual participaron funcionarios y contratistas en gran número, la cual fue evaluada y reintroducidas las propuestas. La capacitación de "Atención al usuario" se realizó de manera presencial en el PAT de Colombia, dictada por un profesional, al parecer como actividad de la Campaña "Mi trabajo me apasiona" la cual únicamente se desarrolló en el PAT de Colombia. Por lo cual se espera la recomendación de la Oficina de Control Interno sobre tener presente que el PAT Colombia se uno de los 30 PATS que requieren de el ITBOY, para parte también de los 14 áreas del ITBOY que requieren de los mismos capacitaciones dentro del Plan Institucional de Capacitaciones que NO es selectivo, deben involucrar todos los Puntos de atención de Tránsito.		<p>La sugerencia administrativa en calidad de jefe de talento humano organizó la semana cultural de bienestar en la cual se realizaron actividades, recreativas, deportivas y demás funciones del ITBOY, en esta semana se incluyó una capacitación enfocada en la atención al usuario, la que se adelantó el día miércoles 03 de noviembre en horas de la tarde. A la cual asistieron funcionarios y contratistas, dicha capacitación se enfocó en mejorar cada día nuestra disposición para atender al usuario, a través más clientes a través de los puntos de atención. Dicha capacitación se aplicó la porcentaje APROXIMADO MODULO en la del PATs.</p>	100%
	1.3	Identificar las necesidades de infraestructura y de conectividad a los Puntos de Atención.	Subgerencia Administrativa	30/12/2021	<p>Se realizó un análisis de cuáles son los puntos de atención que requieren de mejoras urgentes al funcionamiento de las instalaciones, respecto a la conectividad que les que sean malos. Condiciones son las de MONCIBÁ, SOTA Y NUBIA, no obstante se está esperando el presupuesto para tener conectividad, se le debe presentar</p> 	N/A	Se espera que se cumpla para el 30 de noviembre 2021, siendo una meta de cumplimiento del cuatrimestre anterior.	N/A	El día 11 de noviembre se suscribió el contrato N° 128 DE 2021, el cual tiene como objeto "mantenimiento y adecuación de las instalaciones físicas de la sede administrativa del Instituto de Tránsito de Boyacá y de los puntos de atención ubicados en los municipios de NUBIA y MONCIBÁ PARA GARANTIZAR ESPACIOS DE TRABAJO y ambiente laboral adecuado para el desarrollo de los labores administrativos del ITBOY" el día 12 de noviembre se dio inicio de dicho contrato y tendrá como plazo de ejecución 30 días, por lo que se espera que concluya a esta misma antes de terminar el cuarto trimestre de la vigencia 2021.	80%
	1.4	Implementar estrategia que mejore la prestación del servicio a lo de estar largas. Para mejorar el tiempo de atención.	Subgerencia Administrativa y Sistema, jefe de PAT.	permanente	<p>Se realizaron campañas con el fin de mejorar la prestación del servicio, se permitieron ser compañeros rápidos, la cual busca sensibilizar tanto a los usuarios como a los funcionarios, y a su vez en el marco de las estrategias, la cual busca que los usuarios no tengan una mala experiencia para solicitar sus trámites, el entregarse su trámite a personas autorizadas y a que estén establecidos por el ITBOY para ello. El área de Sistema Interno se está logrando la conectividad de los 30 puntos de atención de la sede central con conexión respectiva de cables telefónicos y canales en fibra óptica simétrica, lo que mejora la manera de operación, las comunicaciones y velocidades de proceso.</p> 	60%	La entidad NO ha logrado establecer con eficiencia, eficacia y obvio con efectividad la prestación del servicio para la óptima realización de trámites en los PATS a lo cual el área de Control Interno ha realizado seguimiento, visitas, presentaciones, inclusiones con la función de "Ingeniería" y no se encuentra establecida la calidad, la oportunidad, han disminuido de flujo, para se agotan abastecimientos y suministros. Los PATS deben ser atendidos en sus requerimientos, inclusive no se entiende por que todavía se habla de flujo, a estrategia que lamentablemente fue promovida por la contratación. En este cuatrimestre algunos PATS agendaban por internet, otros con fichas, también desde la municipalidad los usuarios realizan filas, tal como puede comprobar tomar las pruebas de fotos y videos la jefe de Control Interno continúa estrategia de auditor de ingreso. Todo puede ser consecuencia de NO tener una política de atención al ciudadano operativa, aprobada, socializada e implementada con oportuntidad. El equipo directivo y las personas de Planeación y Jurídica iniciaron el recorrido de visita a los PATS para identificar los aspectos a mejorar en cada punto. Se recomendó utilizar las cartillas y los herramientas que nos brinda la Función Pública para lograr avances urgentemente y actuar acciones frente a los malos prácticas.			
	1.5	Terminado en cuanto la pandemia por el COVID-19 se registra el cumplimiento de las medidas establecidas por el Gobierno nacional a través de los diferentes protocolos de bioseguridad económica, garantizando todos los canales y áreas que se manejan en los Puntos de Atención y usuarios, estar sensibilizados frente a la pandemia COVID-19, realizando información constante de los protocolos que se deben seguir antes de ingresar a la sede administrativa y a los Puntos de Atención.	Subgerencia Administrativa	Permanente	<p>Se adelantó un proceso de contratación para el suministro de alimentos de bioseguridad, con entrega más pronta oferta, por lo que se debió decidir desistir el proceso. Actualmente se publica la licitación con el ánimo de cumplir con las medidas de bioseguridad adecuadamente. Se realizó la inspección presencial en los puntos de atención y la sede administrativa para hacerle deficiente las áreas y lugares de trabajo.</p> 	60%	La entidad realizó control de sucesos de protocolos de bioseguridad, contrato número 01, en el cual se suministró barreras de acrílico transparente en los puntos de atención de Colombia y Nubia, así mismo se suministró equipamiento para todos los funcionarios del Instituto, gel antibiótico, alcohol, jabón, paños, se socializó el protocolo de bioseguridad a todos los funcionarios de ITBOY, adicional a eso se realizaron capacitaciones especiales de el personal como temas de cómo volver al trabajo, riesgo psicosocial, manejo del estrés, prevención, manejo de la ira y estrés, controlado por el comité de seguridad y salud en el trabajo. Se realizó publicación de instructivos de acciones y procedimientos como control de maletas, uso obligatorio de tapabocas, limpieza y desinfección de oficinas. La cultura de control interno realiza el seguimiento permanente.		<p>Se realizó entrega oportuna de los suministros de seguridad y los funcionarios de la sede administrativa como puntos de atención, esto por lo que la sensibilización permanente realizada se proceso mejorar la 2 metros de distancia para los usuarios que a diario visitan nuestros puntos con el fin de realizar sus trámites de registro automotor y pago de multas por infracciones. Así mismo los protocolos se han flexibilizado a nivel nacional se mantiene la exigencia de los del trabajador e ingreso de las instalaciones de ITBOY, y el uso de gel antibiótico los cuales se encuentran instalados en las entradas de los puntos de la sede administrativa, la semana que se fue de garantizar la salud de nuestros funcionarios y de los ciudadanos que hacen uso de nuestros servicios.</p>	
1.6	Verificar o actualizar si es necesario de actualización de seguridad que permita garantizar una condiciones de trabajo y las instalaciones de la sede administrativa y los Puntos de Atención de manera segura y orientadora.	Sede administrativa Subgerencia Administrativa y Planeación	30/09/2021	<p>Se determinó esta fecha en los puntos de atención y la sede administrativa, y desde el área de seguridad en el trabajo se verifica que dicha actualización garantice condiciones de seguridad.</p> 	60%	Se está pendiente de que se actualicen que ya está en la sede administrativa y los puntos de atención del Itbo y el mismo mantenimiento.		<p>El Instituto de Tránsito de Boyacá mantiene activos los protocolos de bioseguridad en los 30 puntos de atención y en la sede administrativa, razón por la cual la sensibilización permanente realizada se proceso mejorar la 2 metros de distancia para los usuarios que a diario visitan nuestros puntos con el fin de realizar sus trámites de registro automotor y pago de multas por infracciones. Así mismo los protocolos se han flexibilizado a nivel nacional se mantiene la exigencia de los del trabajador e ingreso de las instalaciones de ITBOY, y el uso de gel antibiótico los cuales se encuentran instalados en las entradas de los puntos de la sede administrativa, la semana que se fue de garantizar la salud de nuestros funcionarios y de los ciudadanos que hacen uso de nuestros servicios.</p>		

Subcomponente 3 Fortalecimiento de los Consejos de Atención	Socialización del código de integridad a los servidores públicos y las personas que prestan los servicios en el TBOC. Establecimiento al compromiso de integridad que reduce el riesgo.	Promoción del código de integridad y del compromiso de integridad.	Sub-gerencia Administrativa y Finanzas - Control Interno	30/05/2021	Actividad programada para el segundo cuatrimestre	N/A	100% La estrategia utilizada bajo la coordinación de la Subgerencia Administrativa, se centró en la socialización e implementación. Se dio el Código de Integridad entre los funcionarios y los contratistas, con esta participación activa se involucraron diferentes dependencias. Igualmente con grupos de trabajo donde se resaltó la creatividad y la importancia de cada uno de los actores. Cada grupo al cual se le asignó un valor realizó diferentes actividades, como la socialización de contenidos, reflexiones, videoconferencia y evaluación. En el caso de la evaluación de lo reportado en el mes de la transparencia esta estrategia del tipo de los valores la sociedad, mucha energía y motivación, ya que después de un tiempo de poca interacción, el equipo ha logrado interactuar e involucrarse en las actividades de manera presencial y virtual.		Teniendo en cuenta que la estrategia de socialización del código de integridad se basó en desarrollar contenidos en video a cada dependencia en este cuatrimestre se desarrollaron los videos de diligencia, compromiso y respeto, a la dependencia de Atención, con el PAT de Salud, Oficina de Planeación (sistema y comunicaciones), Pat de Santa Rosa y Soledad, y Teocines con el Pat de la Cruz, Berrío y Cuicquier. Se espera para el mes de diciembre seguir el valor de la solidaridad para TODA LA FAMILIA TBOC, en estos meses se han desarrollado diferentes actividades para el desarrollo y socialización de la importancia de la adaptación de los valores. Cada dependencia es responsable de la estrategia que plantea, y se le da el valor de elegir la manera como se promuevan el valor durante el mes correspondiente.	
2.2	Promover la participación de los funcionarios en los cursos virtuales de lenguaje claro ofrecidos por el PBOC.	Circular recomendada participando en el curso de lenguaje claro.	Sub-gerencia Administrativa y Finanzas - Oficina Asesora de Planeación	30/05/2021	Esta actividad está programada para el segundo cuatrimestre	N/A	100% Se dio cumplimiento en la participación de los funcionarios en la estrategia de "Lenguaje Claro" con el fin de mejorar la calidad de nuestras expresiones con los compañeros, los niños enfocados a brindar informes más activos y pasivos de manera clara, oportuna, veraz, como sigue obligado según la ley de transparencia y acceso a la Información Pública ley 1712 de 2014. Se recomienda mejorar y llevar a la práctica el uso del lenguaje claro y los reportados.		N/A	100% Esta actividad se cumplió en el cuatrimestre anterior
Subcomponente 4 Talleres y Talleres Numeros	1.1 Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano socializados	Subgerencia Administrativa y Finanzas	30/07/2021	Esta actividad está programada para el segundo cuatrimestre	N/A	0% La entidad al corte de este informe no presenta protocolos de servicio al ciudadano	Se evidenciar 0%		
1.2	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en las acciones de acercamiento al ciudadano, con mensajes institucionales (cartas, uniformes, logos).	Circular para resaltar el parte de nivel institucional	Comercialización, Subgerencia Administrativa y Finanzas	30/09/2021			Se está avanzando en este tema, logrando que los funcionarios se identifiquen. En el punto de atención de Soledad fue el primer punto de atención en donde se suministraron unos folletos con el fin de permitir a los usuarios saber el nombre del funcionario que lo atiende, además de mostrar y explicar el fin de mostrar en este tema se diseñaron unas pines publicitarios para mostrar a los funcionarios al punto donde del correo institucional		N/A	Se dio cumplimiento en el segundo cuatrimestre al 100%
Subcomponente 4 Normativa y Procedimiento	1.1	Reactivar los botones de sugerencias para el caso de manera virtual o física para recibir las acciones de mejora	Todos los procesos, Primera línea de oficina	Permanente y Informativa			Desde la oficina de planeación se hizo la revisión para reactivar los botones de sugerencias por lo tanto realizó un borrador de circular para la reactivación de los botones de sugerencias y los usuarios de atención al cliente, de manera que se haga el envío a los PATs, para lo cual por sugerencia de la subgerencia administrativa se requirió a los Puntos de Atención entre otros de los botones de sugerencias con el fin de verificar la ubicación del botón de sugerencias a que como antes tiene el pat de Miraflores, este trimestre se continuará la gestión, actualmente se está a la espera del estado actual de los botones de sugerencias para reactivar con el proceso. La oficina jurídica reporta que cuenta en el área de cobro que tiene con su respectivo botón de sugerencias, para poder continuar completamente este día de los botones	0% Al cierre de este informe y revisada la página web no se logró utilizar la encuesta de satisfacción del usuario		En el tercer cuatrimestre se llevó a cabo la actualización de la encuesta de satisfacción y la creación de su instructivo los cuales fueron aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desarrollo, y fueron versionados y cargados al SGI
1.2	Realizar campañas sobre los canales que presta el TBOC sus requisitos. Socializada en la página web, redes sociales, radio de manera clara y precisa la información de los trámites	Campaña socializada en la página web y redes sociales y mensajes	Comercialización, Subgerencia Operativa	Continuando		Se realizó una campaña, la cual fue gestionada por el sector del transporte y con la asesoría de la gerencia de Boyacá	100% EVIDENCIA (AUDIO)			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	1.1	Informe de resultados de encuestas de satisfacción y de calidad del servicio	Subgerencia Operativa	Trimestral		EN ESTE MOMENTO NO SE ESTAN APLICANDO LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y DE CALIDAD DEL SERVICIO. SE ESTÁ GENERANDO LA ACTUALIZACIÓN DE LA ENCUESTA PARA APLICACIÓN EN EL PRÓXIMO COMITÉ DE DESARROLLO INSTITUCIONAL.	0% Al cierre del presente informe no se presentaron evidencias alguna que demuestre que haya sido aplicada la encuesta de satisfacción al cliente.	Se evidenciar 0%	De acuerdo a la actividad propuesta sobre la realización de encuestas para medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio se han venido realizando dicho procedimiento en los puntos de atención, desdoblado en cada una de las dependencias que relacionan los trámites que realizan en el punto, el tiempo de duración en la atención del servicio, el calificativo que le dan al servicio, la atención al cliente entre otros como se evidenció en la diligencia anexada, dando así cumplimiento a la actividad prevista.	
1.2	Identificar oportunidades y acciones de mejora para y satisfacer las necesidades de los usuarios	Plan de mejoramiento presentado a la O.C.I en base en los resultados de las encuestas	Comercialización, Comunicaciones, Subgerencia Operativa	Trimestral		El 29 de marzo de 2021 se aprobó y emitió el Plan de Mejoramiento Institucional, está pendiente incorporar el plan de mejoramiento de la oficina asesora	100% La O.C.I no ha logrado realizar ningún plan de mejoramiento a las encuestas de satisfacción ya que no se han aplicado dicha encuesta, según lo expone la segunda línea de defensa	Se evidenciar 0%	100% En el comité Institucional de Gestión y Desarrollo se acordó la necesidad de actualizar el Plan de Mejoramiento Institucional 2021, para lo cual se realizó diligencia que realizó en el punto, el tiempo de duración en la generación del Plan de mejoramiento y se definieron tareas pendientes dentro del Plan de mejoramiento	

Elaboró: Edith Cárdenas Herrera
Firmado el original

JEFE DE OFICINA ASESORA DE CONTROL