



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
CORTE AGOSTO 30 DE 2016**

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

| ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLES | FECHA REALIZACION | | SEGUIMIENTO O.A.C.I. COMENTARIOS | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO | PORCENTAJE DE AVANCE | ESTADO ACTIVIDAD |
|---|---|--|-------------------|------------|---|--|----------------------|--------------------|
| Definición de documentos sobre la estrategia de racionalización de trámites en el sistema integrado de gestión. | Documentos creados en el sistema SIG | División de Planeación. División Administrativa | 01/04/2016 | 30/06/2016 | Formato de Control de tramites actualizado con la normatividad, Capacitacion sobre Aplicación de Requisitos de los tramites y orientacion del adecuado servicio | Formato de Control de Tramites, Acta de Capacitacion | 67% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| Elaboración diagnóstico de trámites institucionales. | Herramienta de diagnóstico e inventario de trámites elaborada. | Divisiones de Planeación, Administrativa y sistemas, Profesional Matrículas. | 01/04/2016 | 31/06/2016 | Recopilacion e inventario de tramites de la ITTB; | Documentos de Trabajo | 33% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| Priorizar, definir y consolidar acciones para racionalización de los trámites | Documento de estrategias para racionalizar trámites creada. (se inicia seguimiento) | Divisiones de Planeación, Administrativa y sistemas, Profesional Matrículas. | 01/06/2016 | 31/07/2016 | Elaboracion de la cartilla del Manual de Tramites; Flujograma de cada Tramite | Cartilla Manual de Tramites, Flujogramas | 67% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| Articular con plan de acción de la institución. | Inclusión en planes de acción institucional | Divisiones de Planeación, Administrativa y sistemas, Profesional Matrículas. | 01/08/2016 | 31/08/2016 | No hay Avance | No hay Avance | 0% | NO INICIADA |
| Ajustar información en los diferentes canales de atención al ciudadano. | Publicación en carteleras, página Web | División de sistemas División administrativa | 01/08/2016 | 31/12/2016 | En carteleras se ha publicado el costo de los tramites, se encuentra en proceso la actividad de capacitacion para actualizacion de la plataforma SUIT | Resolucion de tarifas de tramites publicada | 30% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| Actualizar información de trámites en SUIT | SUIT actualizado | División de Sistemas | 01/04/2016 | 31/12/2016 | No hay Avance | No hay Avance | 0% | NO INICIADA |
| Capacitación a funcionarios sobre medidas de racionalización de trámites. | Asistencia a proceso de capacitación | División Administrativa | 01/09/2016 | 31/09/2016 | La capacitacion esta reprogramada para el mes de Octubre | No hay Avance | 0% | NO INICIADA |
| Seguimiento a procesos de automatización de trámites. | Procesos automatizados | División Sistemas | 01/04/2016 | 31/12/2016 | No hay Avance | No se reporto evidencia | 0% | NO INICIADA |



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORTE AGOSTO 30 DE 2016**

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

| DES | PRODUCTO | RESPONSABLES | FECHA REALIZACION | | SEGUIMIENTO O.A.C.I. COMENTARIOS | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO | PORCENTAJE DE AVANCE | ESTADO ACTIVIDAD |
|---|---|---|-------------------|------------|---|---------------------------|----------------------|--------------------|
| Diagnóstico del estado de rendición de cuentas de la entidad. | Análisis de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas. | División de planeación | 01/04/2016 | 31/05/2016 | En el Informe de empalme se encuentra el análisis de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas | Informe | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| Caracterización de ciudadanos y | Caracterización de usuarios realizada | División de planeación | 01/04/2016 | 30/04/2016 | Reprogramado para Octubre | No hay Evidencia | 0% | NO INICIADA |
| Definición objetivo, metas y acciones para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas. | Documentos de la estrategia elaborados. | Dirección División de planeación Profesional de apoyo en comunicaciones | 01/04/2016 | 31/05/2016 | No se soporta ninguna acción que contribuya al cumplimiento de la meta fijada. La Oficina de Control Interno no valida % de avance. | No hay Evidencia | 0% | NO INICIADA |
| Identificación de necesidades de información y valoración de la información actual. | Solicitud de informes y revisión de documentos | Dirección División de planeación Profesional de apoyo en comunicaciones | 01/06/2016 | 31/07/2016 | Se cuenta con los informes de gestión de las diferentes dependencias a Agosto; se presenta informe de gestión de la ITTB a Mayo del 2016 al Concejo Municipal de Barrancabermeja. | Informes de las diferer | 40% | DESEMPEÑO MEDIO |
| Capacidad operativa y disponibilidad de recursos | Logística y presupuesto asignado a rendición de cuentas | Dirección División de planeación Profesional de apoyo en comunicaciones | 01/06/2016 | 31/12/2016 | Presupuestalmente se ha contado con la contratación de la periodista y el camarógrafo; así como el contrato del Plan de medios | Contratos | 20% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| Divulgación y visibilidad de información a los ciudadanos. | Publicaciones en los diferentes canales con los que cuenta la institución. | Dirección División de sistemas Profesional de apoyo en comunicaciones | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Se ha publicado noticias institucionales en la pagina WEB de la ITTB, publicación de estrategia de Dialogos por la Movilidad en el Facebook, Inclusion de notas en los Boletines de Prensa de la Alcaldía Municipal, Publicaciones en radio, television y prensa. | Boletines de prensa | 0% | NO INICIADA |
| Evaluación de la rendición de cuentas y elaboración de plan de mejoramiento | Herramientas de evaluación aplicadas y plan de mejoramiento | Dirección División de planeación Profesional de apoyo en comunicaciones | 01/07/2016 | 31/12/2016 | No se ha programado un evento especial para la Rendición de Cuentas de la I.T.T.B. | No hay Evidencia | 0% | NO INICIADA |



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORTE AGOSTO 2016**

ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

| SUBCOM PONENTE | FASES/Actividades | | RESPONSABLES | FECHA REALIZACION | | SEGUIMIENTO O.A.C.I. COMENTARIOS | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO | PORCENTA JE DE AVANCE | ESTADO ACTIVIDAD |
|---|--|---|------------------------|-------------------|------------|--|---|-----------------------------|---------------------|
| | PRODUCTO | | | | | | | | |
| Estructura Administrativa y de direccionamiento estratégico | Institucionalizar dependencia que lidere la mejora de servicio al ciudadano. Oficializar a la comunidad la dependencia encargada de la atención al ciudadano. | | Dirección | 01/04/2016 | 30/04/2016 | Existe la carta de trato digno al usuario y el procedimiento de trato digno al ciudadano | La carta de trato digno al usuario y el procedimiento de trato digno al ciudadano | 33,33% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| | Planeación de recursos para desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. | Planeación de recursos en plan de adquisiciones | Dirección | 01/01/2016 | 31/12/2016 | Quedo programado en el Plan de adquisiciones el Contrato de atención al Digiturno, El Contrato de remodelacion de mejoras físicas, electricas y cableado estructurado para mejorar las condiciones de atencion. | Plan de Adquisiciones | 33,33% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| | Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección. | Informes entregados a dirección sobre estrategia de atención al ciudadano | División de planeación | 01/06/2016 | 31/12/2016 | Se han entregado comunicaciones a la Direccion sobre estrategia de atención al ciudadano, se adelanto una encuesta a la comunidad sobre satisfaccion del nuevo horario implementado y los resultados fueron compartidos con la Direccion | Copia de las comunicaciones enviadas a la Direccion; Informe de la encuesta de satisfaccion | 15,00% | DESEMPEÑO INFERIOR |

| | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|------------|------------|---|---|--------|--------------------|
| Fortalecimiento de los canales de atención | Ajustes en los espacios físicos de atención al ciudadano. | Adaptaciones y cambios en la estructura física. | Dirección | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Reubicación de la ventanilla única de atención al ciudadano y asignación de un funcionario para atención al ciudadano; | Fotografía | 20,00% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| | Implementar instrumentos y herramientas que ayuden a mejorar la atención del ciudadano. | Sistema digiturno implementado. Optimizaciones realizadas a los sistemas de información. Página Web actualizada. Implementación de servicios en línea. | Dirección División de Sistemas | 01/04/2016 | 31/12/2016 | 1. Se adelanto el contrato 062 para la compra del sistema digiturno con fecha 12 de Julio de 2016, una vez se realice la remodelacion de la zona de atención al usuario se implementara el sitema de Digiturno.(30%). 2. Se adelanto el contrato 061 PDT Plan de medios el cual incluye la actualización de la pagina WEB; sin embargo, se encuentra en proceso y aun no se ha realizado la optimización a los sistemas de información.(30%) 2.1. Página Web actualizada. 2.2. Implementación de servicios en línea. | Copia de los contratos | 30,00% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| | Identificación y divulgación de los canales de atención al ciudadano. | Publicaciones y divulgaciones sobre los canales de atención. Nevos canales de atención creados. | Dirección. Divisiones de planeación y sistemas, profesional en comunicación. | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Publicaciones y divulgaciones atraves de radio , prensa, television; y pagina WEB. (66,66%) Nuevos canales de atención creados (Facebook-Dialogos por la Movilidad)- (Facebook-Inspeccion de Transito y Transporte; y , canal dedicado en You tube para informar y comunir todas las estrategias de la I.T.T.B. a la comunidad (66,66%) | La O.A.C.I. pudo verificar las publicaciones y divulgaciones sobre los canales de atención. | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| | Implementar protocolo de servicio al ciudadano. | Protocolo creado. | Dirección División de planeación | 01/07/2016 | 31/12/2016 | no hay Avance | No hay Evidencia | 0,00% | NO INICIADA |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------------|---|--|---|------------|------------|---|--|--------|--------------------|
| Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos. | Actividades de capacitación y/o sensibilización planeadas / Actividades realizadas | División administrativa | 01/06/2016 | 30/06/2016 | Se realizo una capacitacion de Atencion al Usuario por la ARL (1); por otra parte en las actividades de induccion y reinduccion al ciudadano se ha reforzado la capacitacion de atencion al usuario. | Listado de asistencia, plan de capacitacion(2 una en Junio y otra en Septiembre) | 33,33% | DESEMPEÑO INFERIOR |
| Normativo y procedimental | Documentar procesos internos para la gestión de Peticiones, quejas y reclamos. | Documentos Elaborados. Documentos Adoptados. | División de Planeación | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Documentos Elaborados y Adoptados: Recepcion de quejas y reclamos, Formato buzón de sugerencias, formato consolidado de quejas y reclamos, acta apertura buzón de sugerencias, formato para seguimiento al buzón de sugerencias, encuesta de atención al ciudadano, procedimiento para tramite de quejas y reclamos, procedimiento para analisis del buzón de sugerencias. | Documentos | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| | Elaborar informes periódicos de PQRS para seguimiento y control | Informes entregados a dirección | División de Planeación. Control Interno | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Se esta llevando a cabo un In | Informe mensual | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| | Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno al ciudadano | Carta de trato digno elaborada y publicada. | División de Planeación | 01/04/2016 | 31/12/2016 | En la pagina WEB se encuentra publicada la carta de trato digno al ciudadano | carta de trato digno al | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| Relacionamiento con el ciudadano | Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta de atención. | Caracterización definida | Divisiones administrativa, planeación y sistemas. | 01/04/2016 | 30/04/2016 | no hay Avance | No hay Evidencia | 0,00% | NO INICIADA |
| | Realizar mediciones de percepción respecto a la calidad del servicio y la accesibilidad de la oferta institucional. | Encuestas aplicadas Informes emitidos | Dirección División de planeación | 01/06/2016 | 31/12/2016 | Hay dos encuestas aplicadas una la medicion de la accesibilidad a traves de la implementacion del nuevo horario y la otra satisfaccion del usuario para determinar la satisfaccion | Tabulacion de las encuestas, pero faltan la realizacion de los informes | 33,33% | DESEMPEÑO INFERIOR |



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
CORTE AGOSTO 30 DE 2016**

MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

| COMPONENTE | FASES/Actividades | PRODUCTO | RESPONSABLES | FECHA REALIZACION | | SEGUIMIENTO O.A.C.I. COMENTARIOS | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO | PORCENTAJE DE AVANCE | ESTADO ACTIVIDAD |
|--------------------------------------|--|----------------------------------|---|-------------------|------------|---|---|----------------------|--------------------|
| Lineamientos de transparencia activa | Mantener actualizada la página Web de la ITTB cumpliendo el esquema de publicación de la entidad. (ley 1712) | Página Web actualizada | División de sistemas actualiza página. Reportan la Información todas las divisiones. | 01/04/2016 | 31/12/2016 | 1. En términos generales la información se encuentra desactualizada 2. Falta delegar la responsabilidad en una persona o empresa que brinde apoyo permanente, alimentando y haciendo seguimiento a la información que mínimamente exige la ley 1712 de 2014 y la ley 1474 de 2011. 3. El uso de esta herramienta debe garantizar una excelente comunicación con los usuarios y no se está logrando esa participación de la ciudadanía. 4. Debe coexistir una mayor participación por parte de los líderes de los procesos para estar reportando la información más relevante de manera proactiva. 5. La pagina debe mejorarse para darle una dimensión o proyección corporativa | No hay Evidencia | 0,00% | NO INICIADA |
| | Realizar seguimiento a la actualización de la página Web en cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712. | Seguimiento matriz de requisitos | Control Interno | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Se realizo un seguimiento a la información que mínimamente exige la ley 1712 de 2014 y la ley 1474 de 2011. | Matriz de Seguimiento | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| | Publicación de procesos contractuales en página del Secop. | Procesos publicados | Dirección | 01/01/2016 | 31/12/2016 | A 31 de Agosto se han publicado 95 contratos y 39 contratos de manera extemporanea | Contratos Publicados | 39,00% | DESEMPEÑO MEDIO |
| Lineamientos de transparencia pasiva | Publicación de informes de PQRS en página Web | Informes publicados. | División de planeación Control Interno | 01/04/2016 | 31/12/2016 | Los informes de PQRS se encuentran debidamente publicados en la página Web | Informes de PQRS debidamente publicados en la WEB | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------|------------|------------|--|--|--------|--------------------|
| Elaboración de instrumentos de gestión de la información | Mantener actualizadas las tablas de retención documental de las dependencias de la ITTB | Tablas de retención documental actualizadas | División Administrativa | 01/04/2016 | 31/12/2016 | La O.A.C.I. pudo constatar que las tablas de retención documental de las dependencias de la ITTB se encuentran actualizadas a 31 de Diciembre de 2015(Version Actual). | Tablas de Retencion | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Informe Pormenorizado de peticiones recibidas, trasladadas, tiempos de respuesta. | Informe pormenorizado de peticiones | Control Interno | 01/06/2016 | 31/12/2016 | El Informe pormenorizado de peticiones se encuentra actualizado y Publicado con corte a Junio 30 de 2016 | Informe pormenorizado de peticiones de la O.A.C.I. | 66,66% | DESEMPEÑO SUPERIOR |