



**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
CORTE ABRIL 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	33%	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	15%	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 de cada Tramite	Cartilla Manual de Tramies, Flujogramas	33%	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	15%	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	No hay Avance	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 ABRIL 30 DE 2016**

ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

ACTIVIDADES	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 entregó un análisis de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas	Informe	33%	DESEMPEÑO SUPERIOR
Caracterización de ciudadanos y grupos de	Caracterización de usuarios	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 Hay 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; se presentó informe de gestión de la ITTB a Mayo del 2016 al Concejo Municipal de Barrancabermeja.	Informes de las diferentes divisiones	20%	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	10%	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
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CORTE ABRIL 2016**

ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOM PONENTE	FASES/Actividades	PRODUCTO	RESPONSAB LES	FECHA REALIZACION		SEGUIMIENTO O.A.C.I. COMENTARIOS	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO	PORCENTAJE DE AVANCE	ESTADO ACTIVIDAD
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	16,66%	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	16,66%	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	7,50%	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	10,00%	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 sistema 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 optimizacion a los sistemas de información. (30%) 2.1. Página Web actualizada. 2.2. Implementación de servicios en línea.	Copia de los contratos	15,00%	DESEMPEÑO INFERIOR
Fortalecimiento de los canales de atención	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 a través 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.	33,33%	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)	16,66%	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	33,33%	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 Informe	Informe mensual	33,33%	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 a	33,33%	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	16,66%	DESEMPEÑO INFERIOR



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

MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

COMPONENTE	FASES/Actividades	PRODUCTO	RESPONSABLE	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	33,33%	DESEMPEÑO SUPERIOR
	Publicación de procesos contractuales en página del Secop.	Procesos publicados	Dirección	01/01/2016	31/12/2016	Le entregaron 48 contratos con corte a 30 de Abril		19,64%	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	33,33%	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	33,33%	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	Se esta realizando mensualmente un Informe pormenorizado de peticiones	Informe pormenorizado de peticiones de la O.A.C.I.	33,33%	DESEMPEÑO SUPERIOR