

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MINISTERIO DE TRANSPORTE

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

Vigencia: 2016

Fecha seguimiento: 01 de Mayo de 2016 al 31 de Agosto de 2016

Fecha publicación: 14 de Septiembre de 2016

| COMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS  | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE             | FECHA PROGRAMADA   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES  |
|--|--|---|-------------------------|--|--|-------------|--|
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Revisar Política de Administración del Riesgo actual.  | Política Revisada   | Oficina de Planeación   | 15/08/2016   | Se encuentra en proceso de revisión y ajuste.  | 50%         | Se suscribió el Contrato 332 de 2016, dentro del cual esta incluida la actividad de actualizar dicha información y tiene fecha de terminación el día 21 de noviembre de 2016 y le objeto es "Apoyar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio" incluyendo lo relacionado con los riesgos. |
|  | Incorporar dentro de la Política del Riesgo de la Entidad, lo referente a la política de Riesgos de Corrupción.                                    | Política de Riesgos Ajustada  | Oficina de Planeación   | 15/08/2016   | Se encuentra en proceso de revisión y ajuste.  | 50%         |  |
|  | Socializar de la metodología de Riesgos de corrupción DAFP y acompañamiento a los procesos en el levantamiento del mapa de riesgos de corrupción.  | Reuniones con todos los procesos en las cuales se explicó la metodología para el levantamiento del mapa de corrupción | Oficina de Planeación   | 16/02/2016   | Se socializó a través del correo interno donde envían la Guía de Administración del Riesgo.  | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Identificar del Riesgo de Corrupción.  | Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso   | Líderes de los procesos | 24/02/2016   | Se trabajo con los responsables de cada proceso.   | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Valorar del Riesgo de Corrupción.  | Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso   | Líderes de los procesos | 24/02/2016   | Se trabajo con los responsables de cada proceso.   | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Elaborar Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.   | Mapa de Riesgos de Corrupción por proceso   | Líderes de los procesos | 24/02/2016   | Los responsables de cada proceso, elaboraron la matriz correspondiente.  | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.   | Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado   | Oficina de Planeación   | 02/03/2016   | Se consolidó el Mapa de Riesgos de Corrupción.   | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Publicar al interior del Ministerio el Mapa de Riesgos de corrupción para consulta y comentarios de los funcionarios del Ministerio de Transporte. | Proyecto de Mapa de Riesgos de corrupción publicados  | Oficina de Planeación   | 11/03/2016   | Se publicó al interior de la entidad a través del correo interno.  | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Publicar el proyecto de mapa de riesgos de corrupción en la página web del Ministerio para la consulta y comentario por parte de la ciudadanía.    | Proyecto de Mapa de Riesgos de corrupción publicados  | Oficina de Planeación   | 11/03/2016   | Se publicó a través de la página web.  | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Publicar en página WEB del Ministerio el Mapa de Riesgos de Corrupción definitivo.   | Proyecto de Mapa de Riesgos de corrupción publicados  | Oficina de Planeación   | 31/11/2016   | Se encuentra publicado a través del link: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/plan_anticorrupcion">https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/plan_anticorrupcion</a>  | 100%        | CUMPLIDA   |
|  | Monitorear la gestión del riesgo de acuerdo a lo planeado en el Mapa de Riesgos de cada proceso.   | Monitoreo   | Líderes de los procesos | Según lo programado en cada Mapa de Riesgos por proceso. | Se encuentra en revisión el Formato PAC F-020 en el cual los líderes de los procesos trimestralmente realiza monitoreo y seguimiento a los riesgos de los procesos, esto con el fin de incluir lo relacionado con los riesgos de corrupción para cada proceso y dejar un solo instrumento de medición. | 50%         | Se suscribió el Contrato 332 de 2016, dentro del cual esta incluida la actividad de actualizar dicha información y tiene fecha de terminación el día 21 de noviembre de 2016 y le objeto es "Apoyar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio" incluyendo lo relacionado con los riesgos. |
|  | Monitorear el Mapa de Riesgo de acuerdo a lo contemplado en el decreto 124 de 2016.  | Monitoreo   | Oficina de Planeación   | Trimestral   | Se encuentra en revisión el Formato PAC F-020 en el cual los líderes de los procesos trimestralmente realiza monitoreo y seguimiento a los riesgos de los procesos, esto con el fin de incluir lo relacionado con los riesgos de corrupción para cada proceso y dejar un solo instrumento de medición. | 50%         |  |

| COMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | META O PRODUCTO                   | RESPONSABLE  | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|--|---|-----------------------------------|--|------------------|---|-------------|---|
| GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | Efectuar primer seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.   | Seguimiento                       | Oficina de Control Interno   | 10/05/2016       | Publicado en la pagina web de la entidad a través del link: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/control_interno/informes_e_indicadores/informes_control_interno">https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/control_interno/informes_e_indicadores/informes_control_interno</a> | 100%        |   |
|  | Efectuar segundo seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.  | Seguimiento                       | Oficina de Control Interno   | 15/09/2016       | Publicado en la pagina web de la entidad a través del link: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/control_interno/informes_e_indicadores/informes_control_interno">https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/control_interno/informes_e_indicadores/informes_control_interno</a> | EN TÉRMINO  | Se suscribió el Contrato 332 de 2016, dentro del cual esta incluida la actividad de actualizar dicha información y tiene fecha de terminación el día 21 de noviembre de 2016 y le objeto es "Apoyar a la Oficina Asesora de Planeación en la implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio" incluyendo lo relacionado con los riesgos.  |
|  | Efectuar tercer seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción.   | Seguimiento                       | Oficina de Control Interno   | 15/01/2017       |   | EN TÉRMINO  |   |
| RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES                                      | Homologaciones - Se establece un procedimiento a través del sistema de información Runt, para expedir el documento homologación de vehículos, en línea y en tiempo real con las validaciones de los requisitos mediante el uso de la plataforma RUNT. En el 2016 se tiene previsto depurar el archivo histórico y terminar las pruebas.             | Trámite/OPA total en línea.       | Dirección de Transporte y Tránsito   | 31/12/2017       | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUIT.   | EN TÉRMINO  | Se inicio proceso de migración y depuración de la información, relacionada con chasis de carga, para lo cual se realizan pruebas con 10 usuarios, quien han presentado las situaciones susceptibles de corrección.  |
|  | Expedición de la tarjeta de operación de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros - Se pone en funcionamiento a través del sistema de información RUNT en línea y en tiempo real el registro nacional de empresa de transporte para consulta de todas las oficinas territoriales.  | Trámite/OPA total en línea.       | Dirección de Transporte y Tránsito   | 31/12/2016       | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUIT.   | EN TÉRMINO  | En desarrollo de la segunda etapa del RUNT, se ha desarrollado el Registro Nacional de Empresas de Transporte -RNET - en el cual se ha iniciado con empresas de servicio especial, para atender en línea los tramites relacionados con tarjetas de operación, siendo las Direcciones Territoriales de Boyacá, Santander, Cundinamarca, Meta y Risaralda, las primeras en iniciar con este proceso. En la medida que el sistema no presente inconsistencias, se irán incluyendo nuevas Territoriales |
|  | Registro de vehículos de seguridad del Estado - Organización de Archivo y la depuración de base de datos.   | Ampliación de puntos de atención. | Subdirección de Tránsito - Grupo RUNT - Dirección de Transporte y Tránsito | 31/12/2017       | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUIT.   | EN TÉRMINO  | Mediante el contrato 374 de 2016, se inició el proceso de organización, digitalización y depuración del archivo de los vehículos de seguridad del estado, cuya fecha de finalización está prevista para el mes de noviembre de 2016. Así mismo se está elaborando proyecto de resolución para definir la destinación que se le dará al archivo una vez se haya organizado.  |
|  | Renovación de la tarjeta de operación de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros - Se establece un procedimiento a través del sistema de información RUNT, para expedir el documento tarjetas de operación de vehículos, en línea y en tiempo real con las validaciones de los requisitos mediante el uso de la plataforma. | Trámite/OPA total en línea.       | Grupo RUNT - Dirección de Transporte y Tránsito.                           | 31/12/2016       | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUIT.   | EN TÉRMINO  | En desarrollo de la segunda etapa del RUNT, se ha desarrollado el Registro Nacional de Empresas de Transporte -RNET - en el cual se ha iniciado con empresas de servicio especial, para atender en línea los tramites relacionados con tarjetas de operación, siendo las Direcciones Territoriales de Boyacá, Santander, Cundinamarca, Meta y Risaralda, las primeras en iniciar con este proceso. En la medida que el sistema no presente inconsistencias, se irán incluyendo nuevas Territoriales |

1972

| COMPONENTE                  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES   |
|-----------------------------|---|---|---|--|---|-------------|---|
| RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | Duplicado de la tarjeta de operación de servicio público de transporte terrestre automotor de pasajeros (por carretera, mixto y especial) - Se establece un procedimiento a través del sistema de información RUNT, para expedir el documento duplicado de la tarjeta de operación de los vehículos de transporte público, en línea y en tiempo real con las validaciones de los requisitos mediante la plataforma.       | Trámite/OPA total en línea.   | Grupo RUNT - Dirección de Transporte y Tránsito.                    | 31/12/2016   | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUI.  | EN TÉRMINO  | En desarrollo de la segunda etapa del RUNT, se ha desarrollado el Registro Nacional de Empresas de Transporte -RNET - en el cual se ha iniciado con empresas de servicio especial, para atender en línea los trámites relacionados con tarjetas de operación, siendo las Direcciones Territoriales de Boyacá, Santander, Cundinamarca, Meta y Risaralda, las primeras en iniciar con este proceso. En la medida que el sistema no presente inconsistencias, se irán incluyendo nuevas Territoriales |
|                             | Cancelación de la tarjeta de operación por cambio de modalidad de servicio, por cambio de empresa o por retiro del servicio - Se establece un procedimiento a través del sistema de información RUNT, para expedir el documento tarjeta de operación por cambio de modalidad de servicio de los vehículos de transporte público, en línea y en tiempo real con las validaciones de los requisitos mediante la plataforma. | Trámite/OPA total en línea.   | Grupo RUNT - Dirección de Transporte y Tránsito.                    | 31/12/2016   | Se han actualizado actividades en el aplicativo SUI.  | EN TÉRMINO  | En desarrollo de la segunda etapa del RUNT, se ha desarrollado el Registro Nacional de Empresas de Transporte -RNET - en el cual se ha iniciado con empresas de servicio especial, para atender en línea los trámites relacionados con tarjetas de operación, siendo las Direcciones Territoriales de Boyacá, Santander, Cundinamarca, Meta y Risaralda, las primeras en iniciar con este proceso. En la medida que el sistema no presente inconsistencias, se irán incluyendo nuevas Territoriales |
| RENDICIÓN DE CUENTAS        | Boletines y Noticias  | Envío de Boletines a medios de comunicación   | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Permanente   | Actualizados y socializados a la ciudadanía.  | 66%         |   |
|                             | Página Web  | Página Web actualizada  | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Permanente   | Actualizados y socializados a la ciudadanía.  | 66%         |   |
|                             | Comunicaciones Internas (correo electrónico, pantallas o carteleras digitales)  | Actualización de piezas para Comunicaciones Internas (correo electrónico, carteleras digitales)   | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Permanente   | Referente a las carteleras digitales, por orden de secretaria general se apagaron por ahorro de energía y por el tema del traslado al nuevo edificio. | 66%         |   |
|                             | Streaming   | Transmisión de eventos sectoriales vía streaming  | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Según demanda  | No se ha presentado   | EN TÉRMINO  |   |
|                             | Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube)   | Información oportuna a la ciudadanía sobre los resultados de la gestión del Ministerio de Transporte  | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Permanente   | Actualizados y socializados a la ciudadanía.  | 66%         |   |
|                             | Agenda de Infraestructura y Transporte en las Regiones  | Recorridos del Sr. Ministro por los municipios del país con el fin de verificar el estado de las obras de infraestructura de transporte directamente en el terreno, realizar mesas de trabajo y/o reuniones con la comunidad y autoridades locales para socializar el avance de las mismas. | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Semanalmente se definen las visitas a realizar a los diferentes departamentos. | Se ejecuta la Agenda de acuerdo a lo programado.  | 66%         |   |

| COMPONENTE           | ACTIVIDADES PROGRAMADAS                     | META O PRODUCTO   | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA  | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|----------------------|---|---|---|---|---|-------------|---------------|
| RENDICIÓN DE CUENTAS | Diálogos Públicos                           | Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano en: Quibdó, Villa del Rosario, Florencia, Puerto Asís, Santander de Quilichao, Uribia. | Grupo Atención al Ciudadano   | 29abr, 10jun, 29jul, 02sep, 07oct, 25nov. *<br>Sujetas a cambios según las directrices de DNP | Se realizó la primera Feria Nacional de Servicio al Ciudadano el 30 de abril de 2016 en Quibdó.<br><br>Se realizó la segunda Feria Nacional de Servicio al Ciudadano el 9 de julio de 2016 en Villa del Rosario Norte de Santander se atendieron 107 ciudadanos   | 40%         |               |
|                      | Redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube) | Contacto con la ciudadanía, periodistas, líderes de opinión a través de Redes sociales y chats                                    | Asesor de Prensa - Despacho Ministra y Coordinadora Grupo de Prensa | Permanente  | Actualizados y socializados a la ciudadanía.  | 66%         |               |
|                      | Audiencia Pública Sectorial                 | Realización de la Audiencia Pública Sectorial   | Jefe Oficina Asesora de Planeación                                  | Por definir   |   | EN TÉRMINO  |               |
|                      | Mesas de Trabajo                            | 1- Mesas de Trabajo con Comunidades Indígenas   | Grupo Apoyo Regional - Dirección de Infraestructura                 | Permanente  | Se han realizado diversas mesas de trabajo con las diferentes organizaciones indígenas que hacen parte de la Mesa Permanente de Concertación (MPC), en este sentido se acompaña las mesas para definir los indicadores de seguimiento a cada uno de los compromisos de este Ministerio en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS", estas se acompañan para poder concertar con cada una de las comunidades indígenas el cronograma de trabajo, para de esta manera dar cumplimiento a cada uno de los compromisos enmarcados dentro de la competencia de esta cartera.<br><br>Adicionalmente se han venido realizando mesas técnicas con los departamentos de Guainía y Guajira, para realizar los convenios interadministrativos, que tienen el objeto de realizar estudios y diseños de caminos ancestrales para comunidades indígenas. Estas mesas se realizaron con la gobernación y delegados indígenas para concertar y priorizar los caminos a intervenir.<br><br>Sin perjuicio de lo anterior, se adelantan mesas en las oficinas de este Ministerio con diferentes delegados de las comunidades indígenas del territorio Nacional, con el fin de presentar la oferta institucional y las matrices de información (Caminos Ancestrales y Zonas de inundación), por parte de las comunidades indígenas, de acuerdo a lo concertado en la MPC.<br><br>Se continúa adelantando el acompañamiento a las diferentes invitaciones que realiza el Ministerio del Interior, en las diferentes reuniones de comunidades indígenas, afro, raizales, palenqueras y ROM, dentro del desarrollo y presentación de la oferta institucional anteriormente mencionada. | 70%         |               |
|                      |   | 2- Mesas de Trabajo para Construcción de Planes Modales como insumos para el PMTI   | Dirección de Infraestructura  | Permanente  | 1. Se han realizado diversas mesas de trabajo con DNP para la formulación del "CONPES de Servicios Aero - Esenciales" el cual arroja un nivel de avance del 90% y se remitieron últimos comentarios y ajustes al DNP. Este documento borrador de política pública es un producto importante para la elaboración del Plan Estratégico Aeroportuario; para este último se elaboró la propuesta inicial para la gestión y consecución de recursos ante Banca Multilateral - CAF.<br><br>2. De la misma manera, el Ministerio participa de las mesas técnicas para la formulación del Plan Maestro Férreo, en articulación con DNP y ANI y cooperación del BID y Agencia Francesa de Desarrollo. Consultor elegido EGIS.<br><br>3. En el modo portuario por lo pronto se trabaja con DNP en el Plan Maestro de Dragados en cooperación con el gobierno Holandes.  | 70%         |               |
|                      |   |   |   |   |   | 40%         |               |
|                      |   |   |   |   |   | 20%         |               |
|                      |   | 3- Mesas de Trabajo - Regulaciones en Transporte  | Dirección de Transporte y Tránsito                                  | Permanente  |   | EN TÉRMINO  |               |

| COMPONENTE                                       | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | META O PRODUCTO  | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS   | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|--|---|--|---|--|---|-------------|---------------|
| RENOCIÓN DE CUENTAS                              | Sistema de atención y seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS-  | Seguimiento a la ejecución del mecanismo de PQRS-WEB   | Grupo Atención al Ciudadano                                   | Permanente   | De Enero a 30 de junio de 2016 se han recibido 6.791 PQRS-WEB a las cuales se ha efectuado seguimiento  | 50%         |               |
|  | Divulgación y promoción de la Rendición de Cuentas  | 6 boletines de control interno alusivos a la Rendición de cuentas  | Oficina de Control Interno                                    | Boletines quincenales a partir del 15 de febrero de 2016 | Publicados en la Intranet Link Control Interno  | 100%        | CUMPLIDA      |
|  | Capacitación interna  | Actividad lúdica de estímulo para la gestión de rendición de cuentas   | Grupo de Capacitación y Bienestar                             | Tercer Trimestre 2016                                    | Se esta realizando con la oficina de planeación el concurso de Eximio recargado que se trata de una estrategia pedagógica de aprendizaje, para los empleados públicos del Ministerio, a través del correo interno.                                | 50%         |               |
|  | Satisfacción y percepción del ciudadano / Estadísticas de atención  | Medición del nivel de satisfacción de los servicios prestados por el MT y la percepción de los ciudadano a nivel nacional.                                     | Grupo Atención al Ciudadano                                   | Trimestral   | Se relaciona en el reporte de indicadores a través del Aplicativo Daruma del Sistema de Gestión de la Calidad. Se encuentra publicado a través del link <a href="https://www.mintransporte.gov.co/4910">https://www.mintransporte.gov.co/4910</a> | 50%         |               |
|  |   | Publicación trimestral en la página web sección "Transparencia", de las estadísticas de atención del Grupo por los diferentes canales dispuestos al ciudadano. | Grupo Atención al Ciudadano                                   | Trimestral   | Se encuentra publicado a través del link: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes_pqr">https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes_pqr</a>   | 50%         |               |
|  | Consolidación y publicación del informe y retroalimentación   | Informe de la gestión de rendición de cuentas de la vigencia.  | Oficina de Planeación   | 30/01/2017   |   | EN TÉRMINO  |               |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Adelantar el proceso de contratación para mejorar el programa de interacción con la ciudadanía sobre las temáticas de mayor tendencia y competencia del Ministerio de Transporte.     | Contratos  | Grupo Atención al Ciudadano                                   | 31/12/2016   | Se ejecutaron las actividades de los contratos 024 y 067 del 2016. Se efectuó acta de terminación anticipada del contrato 024 de 2016.  | EN TÉRMINO  |               |
|  | Adelantar el proceso de contratación para el apoyo para la divulgación y socialización de los logros del Ministerio de Transporte en temas de Infraestructura, Tránsito y Transporte. | Contratos  | Grupo Atención al Ciudadano                                   | 31/12/2016   | Se ejecutaron las actividades de los contratos 211, 301,303 del 2016. Se celebraron los contratos 344 y 353 de 2016. Se efectuó acta de terminación anticipada de los contratos 301, 344 y 353 de 2016  | EN TÉRMINO  |               |
|  | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio ciudadano.   | Capacitación.  | Grupo Bienestar y Capacitación y Grupo Atención al Ciudadano. | 30/06/2016   | Se asistió al curso de Derecho Administrativo para no abogados dictado por la Universidad de Los Andes, donde participaron funcionarios que atienden público.   | 100%        | CUMPLIDA      |

| COMPONENTE                                       | ACTIVIDADES PROGRAMADAS  | META D PRDUTO           | RESPONSABLE  | FECHA PROGRAMADA         | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|--|--|-------------------------|--|--------------------------|--|-------------|---------------|
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | Adelantar el proceso de contratación para el desarrollo de herramientas que faciliten a los ciudadanos el uso de trámites y servicios de la Entidad.                             | Contratos               | Grupo Atención al Ciudadano  | 30/06/2016               | Se ejecutaron las actividades del contrato 026 del 2016. Se efectuó en el mes de agosto estudio de mercado y se solicitó cotizaciones con el objeto: El Ministerio de Transporte, está interesado en contratar el servicio de la preproducción, producción y posproducción de videos explicativos animados dirigidos a los servidores públicos de la Entidad, con el fin de sensibilizarlos para la correcta utilización de las herramientas que tienen que ver con la sistematización de las PQRS y la implementación de nuevas herramientas del Sistema de Gestión Documental - Orfeo del Ministerio de Transporte.  | 100%        | CUMPLIDA      |
|  | Participar en el programa de la optimización de los trámites y servicios competencia del Ministerio de Transporte.   | Publicación de trámites | Dirección de Transporte y Tránsito (Betty Herrera) y Grupo Atención al Ciudadano | Cada vez que se requiera | Desde el mes de enero de 2016, se ha venido trabajando con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Departamento Administrativo de la Función Pública en el proyecto para la optimización de trámites y servicios de las entidades públicas, que contrató el DNP con el CONSORCIO IOOM para "Identificar y formular las alternativas de optimización de trámites y/o servicios al ciudadano priorizados en entidades de la Administración Pública, definidas por el PNSC, a partir de la implementación de la metodología aportada por el DNP" (Contrato DNP-OR-068-15). Las personas delegadas por el Ministerio de Transporte para la Optimización de Trámites y servicios son: María Mercedes Santos Rueda Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano, Betty Esperanza Herrera García Coordinadora Grupo de Reposición Vehicular, Aura Inés Castillo Vargas Coordinadora de Informática, Luis Fernando Gómez Moreno Coordinador de Desarrollo Administrativo, Oficina de Planeación Magda Paola Suárez Alejo Grupo de Conceptos y Apoyo Legal, Oficina Jurídica. | EN TÉRMINO  |               |
|  | Mantener la operación del centro de contacto ciudadano.  | Centro de Contacto.     | Grupo Atención al Ciudadano  | 31/12/2016               | Se ha venido ejecutando la Orden de Compra 6588 de 2016, se efectuó prorroga hasta el 31 de diciembre de 2016 y se adicionó en valor de \$35.000.000   | EN TÉRMINO  |               |
|  | De acuerdo a las políticas de accesibilidad NTC 5854 y Convertic, mantener e innovar la página Web del Ministerio de Transporte en cabeza de los grupos de Prensa e Informática. | Contratos               | Grupo de Prensa e Informática  | Permanente               | Actualizados y socializados a la ciudadanía.   | 66%         |               |
|  | Implementar y divulgar en los canales de atención especial el Protocolo de Servicio al Ciudadano.  | Sensibilización.        | Grupo Atención al Ciudadano  | 15/06/2016               | Se encuentra publicado en el link file:///C:/Users/msantos/Downloads/Protocolo_de_Atenci%C3%B3n_y_servicio_al_ciudadano_del_Ministerio_de_Transporte_v2_-_okkk.pdf se esta actualizando de acuerdo a los últimos lineamientos.   | EN TÉRMINO  |               |

| COMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | META D PRODUCTO                    | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA         | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES  |
|--|---|------------------------------------|---|--------------------------|--|-------------|--|
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO           | Actualizar la metodología y medir el nivel de satisfacción que presta el Ministerio de Transporte a nivel nacional.   | Contratos                          | Grupo Atención al Ciudadano   | 31/12/2016               | Se continúa con la aplicación de la encuesta a nivel nacional. En el mes de junio se presentó ante el Comité de Desarrollo Administrativo los resultados de la medición de la satisfacción del 2015 y primer semestre del 2016, se concluyó: la percepción y la satisfacción ha sido cambiante entre las dos mediciones, por lo que se propone que se continúe midiendo por este sistema durante el año 2016, lo cual permitirá establecer una línea de base para que en el año 2017 se puedan implementar acciones de mejora, con respeto a los resultados obtenidos. | EN TÉRMINO  |  |
|  | Mantener actualizada la información del micro site de Atención al Ciudadano de manera proactiva.  | Imágenes de Actualización.         | Grupo Atención al Ciudadano   | Cada vez que se requiera | Se actualizó en la web el micro site a través del link: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes_pqr">https://www.mintransporte.gov.co/Publicaciones/informes_pqr</a> . Se incluyó en la pagina web, en participación ciudadana los resultados del programa escucha en el link <a href="https://www.mintransporte.gov.co/4910">https://www.mintransporte.gov.co/4910</a>   | 33%         |  |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | Realizar seguimiento semestralmente a cada una de las dependencias encargadas de alimentar la información contenida en el esquema de Publicación adoptado por el Ministerio de Transporte.                            | Informe                            | Secretaria General  | 07/2016<br>01/2017       | Se presento informe con corte a 31 de marzo de 2016.   | EN TÉRMINO  | Está pendiente de realizar próximo seguimiento teniendo en cuenta que la persona encargada de liderar el tema terminó anticipadamente el Contrato 024 de 2016 cuyo objeto era "PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA ACOMPAÑAR EL PROGRAMA DE INTERACCIÓN CON LOS CIUDADANOS SOBRE LAS TEMÁTICAS DE MAYOR TENDENCIA Y COMPETENCIA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTE" |
|  | Realizar capacitación en temas de interés, para los funcionarios del Grupo Atención al Ciudadano, con el objeto de tener absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y estructura de la Entidad.               | Capacitación y actas de asistencia | Grupo Atención al Ciudadano   | 30/08/2016               | Se asistió al curso de Derecho Administrativo para no abogados dictado por la Universidad de Los Andes, donde participaron funcionarios que atienden público.  | EN TÉRMINO  |  |
|  | Actualizar de acuerdo a la Ley el Protocolo de Atención al Ciudadano cada vez que se requiera.  | Protocolo actualizado              | Grupo Atención al Ciudadano   | 07/2016<br>01/2017       | Se encuentra publicado en el link <a href="file:///C:/Users/msantos/Downloads/Protocolo_de_Atenci%C3%B3n_y_servicio_al_ciudadano_del_Ministerio_de_Transporte_v2_-_okkk.pdf">file:///C:/Users/msantos/Downloads/Protocolo_de_Atenci%C3%B3n_y_servicio_al_ciudadano_del_Ministerio_de_Transporte_v2_-_okkk.pdf</a> se esta actualizando de acuerdo a los últimos lineamientos.  | EN TÉRMINO  |  |
|  | Implementar mecanismos para que los canales de atención cumplan con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad. | Informe                            | Grupos Informática, Prensa, Atención al Ciudadano, Dirección Transporte y Tránsito e Infraestructura. | 30/01/2017               | Se ha venido actualizando según las necesidades y requerimientos de la ciudadanía la pagina WEB  | EN TÉRMINO  |  |
|  | Efectuar seguimiento a las PQRS que ingresan al Ministerio de Transporte.   | Informe                            | Grupo Atención al Ciudadano y Control Interno   | 07/2016<br>01/2017       | Durante el primer semestre del año 2016 el Grupo de Atención al Ciudadano ha venido efectuando el seguimiento a las PQRS-WEB que llegan al Ministerio. Se presentó informe a la Secretaria General mediante memorando No. 20163030123883 del 3 de agosto de 2016.  | EN TÉRMINO  |  |

| COMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS  | META D PRODUCTO        | RESPONSABLE   | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|--|--|------------------------|---|------------------|-----------------------|-------------|---------------|
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | Fijar criterios y asignar responsabilidades en las áreas generadoras de la información, de tal forma que estos se comprometan a mantenerla actualizada. Anualmente.                                    | Publicación página web | Grupo Informática   | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |
|  | Diseñar y publicar en la página Web, el registro o inventario de activos de información que posee el Ministerio de Transporte. Anualmente  | Publicación página web | Grupo Informática   | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |
|  | Diseñar y publicar en la página Web, el índice de información clasificada y reservada que posee el Ministerio de Transporte. Anualmente  | Publicación página web | Recopilación de información a cargo de Oficina Jurídica con todas las dependencias. | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |
|  | Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. | Informe Página web     | Grupo de Prensa e Informática   | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |
|  | Realizar videos de prensa con lenguaje subtitulado.  | Página web             | Grupo de Prensa e Informática   | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |
|  | Realizar informe de solicitudes de acceso a información anualmente.  | Informe                | Grupo de Gestión Documental   | 30/12/2016       |                       | EN TÉRMINO  |               |