

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558 OPERACIONALIZACIÓN SISTEMA CONTROL INTERNO INFORME FINAL DE AUDITORIA
Versión: 3	Vigencia: Agosto / 2016

INFORME PQRSyF PRIMER SEMESTRE 2021

OBJETIVO: Realizar seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos y herramientas de participación ciudadana con los cuales cuenta el Instituto

ALCANCE: Procesos que conforman el Modelo de Gestión del Instituto, en especial, Proceso Control de Legalidad, Gestión Gerencial y Movilidad

PRESENTADO A: SERGIO ALEXANDER TREJOS GARCÍA
 Director General

PRESENTADO POR: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO
 Jefe Oficina
 Asesora de Control Interno

ELABORADO POR: BEATRIZ EUGENIA SEPÚLVEDA GÓMEZ
 Profesional Universitario
 Oficina Asesora Control Interno

PRESENTACION:

BASE LEGAL: Ley 1474 de 2011, artículo 76
 Constitución Política de Colombia. Título II, de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo I, de los derechos fundamentales, artículo 23

Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Título V, aspectos institucionales y pedagógicos. Numeral B, Sistema de Quejas y Reclamos

Procedimiento Comunicación con el Cliente Externo, versión 4, agosto de 2016 y Procedimiento PQRSyF, versión 4, abril de 2019.

PROCEDIMIENTO:

De acuerdo al procedimiento definió la para la presentación de informes:

PLANEAR:

1. Informar el desarrollo de la revisión

Se remitió vía SAIA, comunicación Interna número 3493 del 09 de julio de 2021, por la cual se informa la recolección de información para consolidar el informe semestral de seguimiento al sistema de quejas y reclamos del Instituto, período enero-junio de 2021.

HACER:

2. Informar inicio del seguimiento, aplicar cuestionarios y recoger datos estadísticos. Nota: No fue oportuna la entrega de los cuestionarios solicitados.

Se remitió vía SAIA, comunicación Interna número 3493 del 09 de julio de 2021, por la cual se informa la recolección de información para consolidar el informe semestral de seguimiento al sistema de quejas y reclamos del Instituto, período enero-junio de 2021.

VERIFICAR:

3. Consolidar información suministrada en medio físico y/o magnético por las áreas consultadas, para evidenciar avance en desarrollo de las actividades, así como detectar falencias o aspectos que requieren la implementación de acciones de mejoramiento.

Se emplearon técnicas de observación y recolección de evidencias, así como la verificación de informes estadísticos mensuales del primer semestre de 2021 sobre PQRSyF, registrada en la página web por parte de la oficina Asesora Jurídica; también mediante la aplicación de cuestionarios para obtener información sobre aspectos generales y el acceso de los ciudadanos a la información publicada por el Instituto de Movilidad, a través de diferentes medios de difusión. Además, se realizó verificación de servicios digitales implementados en la página web institucional.

Cuestionarios aplicados

PROCESO CONTROL DE LEGALIDAD: Oficina Asesora Jurídica

PROCESO MOVILIDAD: Central Comunicaciones

PROCESO GESTIÓN GERENCIAL:

Dirección General, Secretaria

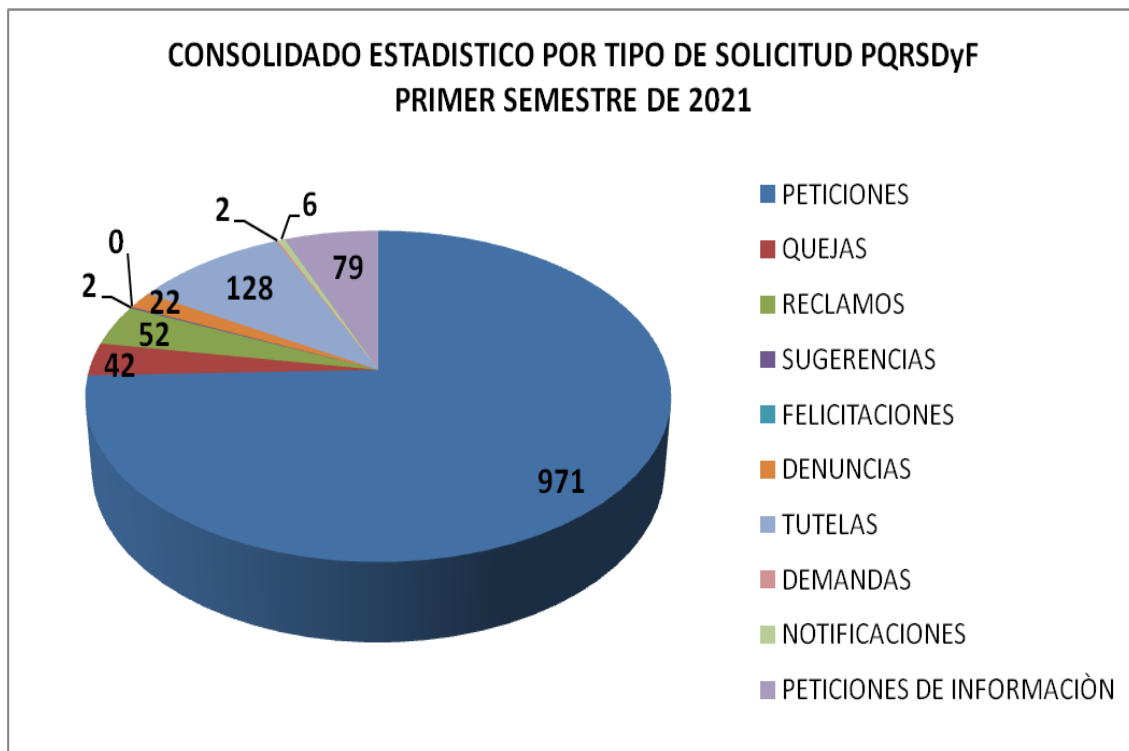
Subdirección de Planeación

3.1 Consolidación estadística:

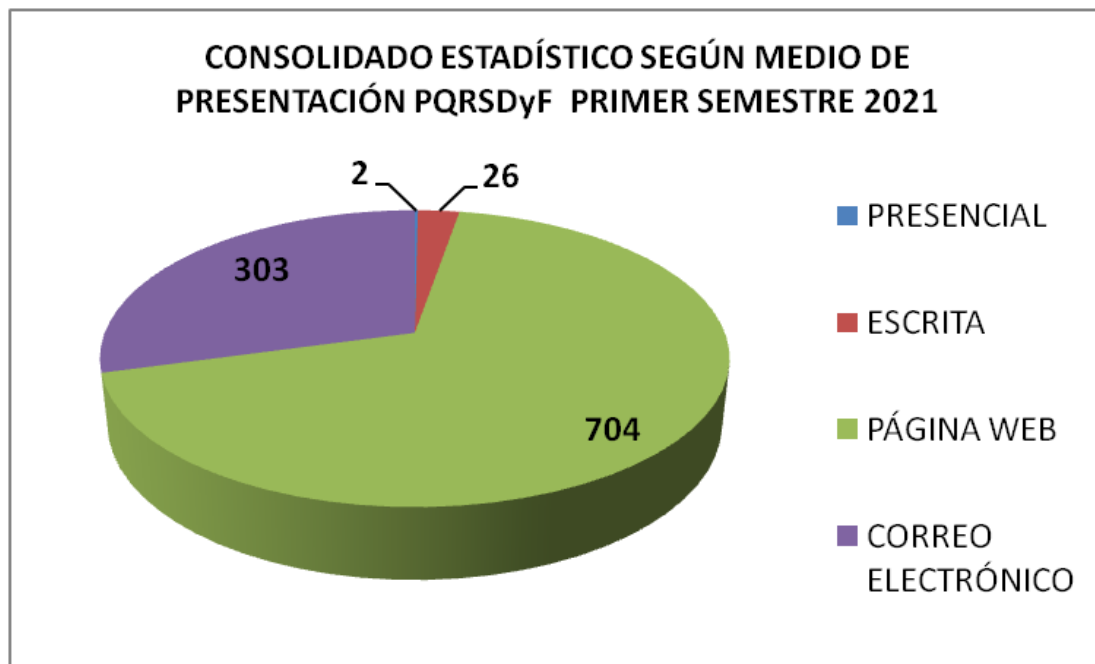
Se efectuó consolidación de información estadística, con base en los informes mensuales publicados por la Oficina Asesora Jurídica en la página web Institucional:

Cuadro No.1

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA CONSOLIDADO ESTADÍSTICO POR TIPO DE SOLICITUD PQRSyF PRIMER SEMESTRE 2021							
TIPO DE SOLICITUD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	124	189	205	145	131	177	971
QUEJAS	9	8	7	8	4	6	42
RECLAMOS	6	15	10	7	6	8	52
SUGERENCIAS	0	1	1	0	0	0	2
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	6	3	4	6	1	2	22
TUTELAS	7	30	24	21	21	25	128
DEMANDAS	0	0	0	1	0	1	2
NOTIFICACIONES	3	0	1	1	0	1	6
PETICIONES DE	19	0	12	21	11	16	79
TOTAL	174	246	264	210	174	236	1304



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA CONSOLIDADO ESTADÍSTICO SEGÚN MEDIO DE PRESENTACIÓN PQRSdyF PRIMER SEMESTRE 2021							
MEDIO DE PRESENTACION DE LA SOLICITUD DIFERENTE A SAIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	2	2
ESCRITA	22	4	0	0	0	0	26
PÁGINA WEB	99	193	149	84	80	99	704
CORREO ELECTRÓNICO	10	49	56	61	51	76	303
TOTAL	131	246	205	145	131	177	1035



Nota: Información tomada de las aclaraciones contenidas en el Informe Consolidado mensual realizado por la Oficina Asesora Jurídica

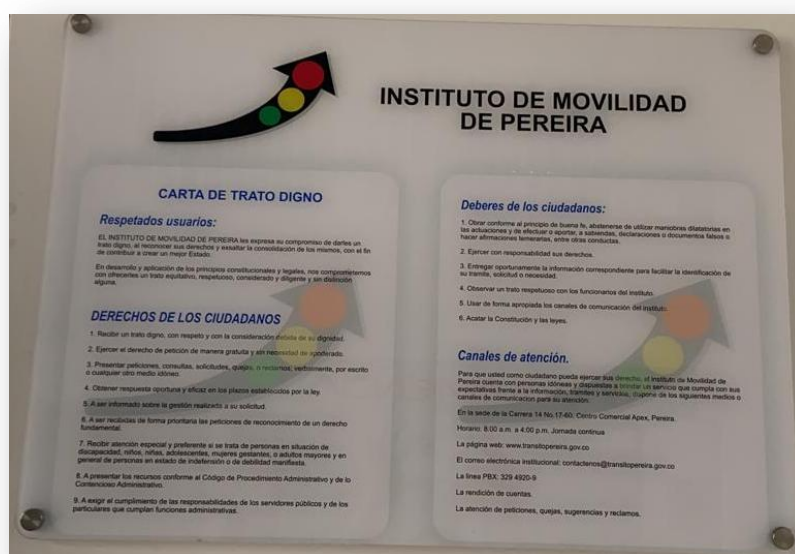
3.2 Aplicación de cuestionarios

La información aportada en los cuestionarios permitió evidenciar mejoras como:

PROCESO CONTROL DE LEGALIDAD

Oficina Asesora Jurídica:

El Instituto difunde y promueve los derechos de los ciudadanos, respecto del correcto funcionamiento de la administración pública, mediante la publicación de la carta de trato digno al usuario, ubicada en el primer piso de la actual sede, la cual contiene derechos y deberes de los usuarios, así como también hace referencia a los canales de información. Además, publica información sobre trámites y servicios en página web y además a través de ella se accede a la plataforma digital, la cual permite realizar trámites en línea. También se dejan a disposición del usuario las redes sociales para su interacción.



De acuerdo al a respuesta aportada por la Oficina Asesora Jurídica, según el Artículo 54 Ley 190 de 1995, los servicios sobre los que se presentó el mayor número de quejas y reclamos, en el primer semestre de 2021, fueron sobre las actividades realizadas por los Agentes de tránsito, en cuanto al trato recibido al momento de aplicar las sanciones, al solicitar los comparendos y elaborarlos.

Según el Artículo 54 Ley 190 de 1995, las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública, en el primer semestre de 2021, fueron: Impartir formación en mejor trato al usuario, mejorar la agilidad en las filas y la eficiencia en dar respuesta a Derechos de Petición.

La contratación institucional se publica en el SECOP y se rinde información mensual y bimestral a organismos de control.

El buzón de sugerencias, ubicado en lugar visible el primer piso de la Sede del Instituto, fue abierto y no se encontró contenido en él. La Oficina Asesora Jurídica, elaboró acta de fecha 30 de julio de 2021, de la cual se aportó copia. Anexo 1. Este medio no es utilizado por los usuarios.

La oficina asesora jurídica, informó verbalmente sobre el desarrollo en la actualización del procedimiento PQRSyF, versión 4 de Abril de 2019, el cual se remitió a la Subdirección de Planeación para apoyo metodológico.

PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

Subdirección de Planeación:

Se remitió para apoyo metodológico a la Subdirección de Planeación, borrador de un manual de PQRSyF para aclarar el contenido del procedimiento en actualización.

En la presente vigencia se está actualizando el Plan Estratégico y el Plan Anticorrupción y luego de su aprobación serán publicados en página web.

Evidencia publicación en página web institucional:

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2019/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/INSTITUCIONAL.pdf>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2018/Planeacion/movilidad.pdf>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2018/Planeacion/movilidad.pdf>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2021/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/plan%20inicial%202021.pdf>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2021/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/PLAN%20ESTRATEGICO%202021.pdf>

https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2020/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/RENDICION%20CTAALCALDIA2019_2020.pdf

Socialización de la Gestión del Instituto en el primer semestre de 2021, ante medios de amplia difusión y/o ante organismos externos como el Concejo Municipal de Pereira.

El Director General informa el resultado del desempeño institucional tanto ante la Junta Directiva como a través de medios de comunicación radial y audiovisual.

Actualmente se encuentran registrados ante el SUI, los trámites del Instituto.

En atención a los aspectos destacados y/o avances en desarrollo de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Versión 2 con respecto a la participación del ciudadano, se informa por parte de la Subdirección de Planeación que durante la vigencia 2021, se analiza la implementación desarrollando las recomendaciones dadas por el DAFP, a raíz de los resultados del FURAG 2020, en donde la política de Participación ciudadana, obtuvo recomendaciones para tener en cuenta en la mejora con respecto a la prestación de servicios.

Dirección General:

Se da trámite a las PQRSyF que se reciben a través del correo contactenos@transitopereira.gov.co, actividad a cargo de la Secretaria de la Dirección General.

Para la actualización de información de documentación del manual de calidad, se requiere la participación de todos los procesos.

PROCESO MOVILIDAD

Central de Comunicaciones:

Adscrita al Proceso Movilidad, da trámite a las solicitudes de servicio en materia de MOVILIDAD recibidas a través de la línea 127; solo en casos eventuales se suministra información sobre pico y placa y situaciones puntuales en las vías. Esta dependencia, redirecciona a los usuarios a la página web institucional y al uso del conmutador para acceder a las extensiones pertinentes, cuando así lo requiere la ciudadanía.

Cuando se presentan quejas o reclamos sobre el servicio prestado por los Agentes de Tránsito, se dan a conocer a los Supervisores, quienes a su vez, verifican e implementan correctivos y si es del caso; dan trámite a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La Central de Comunicaciones, además de gestionar los requerimientos del subproceso Control y Vigilancia Vial, mediante comunicación permanente con los Agentes de Tránsito que se encuentran en las vías de la ciudad y da trámite a la atención oportuna de accidentes y eventos de tránsito en general. Adicionalmente en esta oficina, se realizan y documentan actividades propias del proceso Movilidad, así:

- 1 Control uso de vehículos
- 2 Registro accidentes
- 3 Control Planillas de accidentes
- 4 Control Alcohosensores
- 5 Registro de Comparendos
- 6 Entrega de planillas de Accidentes a lesionados y/o víctimas, según sea el caso
- 7 Minuta general
- 8 Registro de talonarios de comparendos entregados

Evidencia gráfica, Central de Comunicaciones



3.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN Y PRENSA

El Instituto de Movilidad de Pereira, en articulación con la periodista asignada a la entidad y bajo las indicaciones de la OAPC Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Pereira, implementó la estrategia aplicada para comunicar los contenidos generados desde la entidad, con el fin de informar y socializar de una forma asertiva a la comunidad" Texto tomado del Informe Semestral enero-junio de 2021, elaborado por la Profesional en Comunicación Social y Periodismo Luis a María Reyes Trujillo

Se transcriben apartes del Informe de Gestión enero – junio de 2021, aportado por la Profesional en Comunicación Social y Periodismo Luisa María Reyes Trujillo:

Redes Sociales Digitales:

Publicaciones con mayor alcance en redes sociales:

- Nuevo uniforme para los Agentes de Tránsito
- Semáforos y señalización que fueron vandalizados
- Cambio en el horario de la medida de Pico y Placa

El informe describe de manera gráfica, las estadísticas puntuales de publicación e interacción de los ciudadanos, así:

← Estadísticas de la publicación

	importante desde ... 4 de mayo	Interacciones	131
	#BoletínDePrensa VANDALIZADOS S... 3 de mayo	Alcance	10,9 mil
		Interacciones	2,4 mil
	Publicación solo con foto 3 de mayo	Alcance	1,2 mil
		Interacciones	45
	Publicación solo con foto 3 de mayo	Alcance	1 mil
		Interacciones	140
	Hoy unámonos por Pereira y a las 8 P.. 2 de mayo	Alcance	3 mil
		Interacciones	218
	Publicación solo con foto 2 de mayo	Alcance	1,2 mil
		Interacciones	41

← Estadísticas de la publicación

	#BoletínDePrensa INSTITUTO DE M... 26 de marzo	Alcance	15,2 mil
		Interacciones	1,6 mil
	Publicación solo con foto 25 de marzo	Alcance	912
		Interacciones	6
	Publicación solo con foto 25 de marzo	Alcance	1,2 mil
		Interacciones	53
	#InformaciónImportante Pensando e... 25 de marzo	Alcance	1,3 mil
		Interacciones	37
	La RutaPorLaSeguri... 24 de marzo	Alcance	1 mil
		Interacciones	35
	#ImportanteAnuncio Hoy se material... 24 de marzo	Alcance	1,6 mil
		Interacciones	119

← Estadísticas de la publicación

	Con nuestro subproce... 4 de junio	Alcance	1,3 mil
		Interacciones	19
	#Importante CAMBIO DE HO... 3 de junio	Alcance	15,5 mil
		Interacciones	1,2 mil
	Publicación solo con foto 3 de junio	Alcance	533
		Interacciones	3
	Publicación solo con foto 2 de junio	Alcance	1,3 mil
		Interacciones	52
	Publicación solo con foto 29 de mayo	Alcance	461
		Interacciones	4

Difusión de normatividad vial

1. Nueva normatividad del Min transporte sobre el uso adecuado del casco de motociclistas. Resolución 23385
2. Regreso de la medida restrictiva de Pico y Placa Decreto 0181. Dos Franjas horarias mañana y tarde.
3. Cambio de horario en la medida restrictiva de Pico y Placa. Franja horaria 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Decreto 0389
4. Controles y sanciones por estacionar en zonas de prohibido parqueo. Sanciones tipificadas como C02. Código Nacional de Tránsito.
5. Sanción por no portar los documentos del vehículo y conductor en regla. D02 C35.

6. Controles y sanciones al transporte ilegal en Pereira. Sanciones de D12.

7. Sanciones e inmovilizaciones por conducir bajo estado de embriaguez. Sanciones F.

Campañas pedagógicas difundidas

26 temas en educación vial se han difundido, las mismas se refuerzan en comunicaciones en medios tradicionales y digitales, redes sociales y las actividades en campo. Estas campañas se reiteran cada semana, en las diferentes sensibilizaciones que se llevan a cabo llegando a todos los actores viales. Ver anexo, Informe

En la Ruta Nacional por la seguridad vial.

Durante 3 días un total de 3.448 motociclistas fueron sensibilizados, educados y evaluados en temas de educación vial a través de charlas técnicas y actividades experienciales.

Gestión de prensa y comunicaciones. Noticias y contenido informado

Boletines de prensa generados por diferentes conceptos en el primer semestre: 74

Toda la evidencia de la información generada y comunicada se puede encontrar en el botón sala de Prensa de la Alcaldía de Pereira en el siguiente link:

<http://www.pereira.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/Paginas/default.aspx>

3.4 Trámites y servicios en línea, a través de la Plataforma de Servicios Digitales, en la página web <https://movilidadpereira.gov.col>:

Trámites de vehículos:

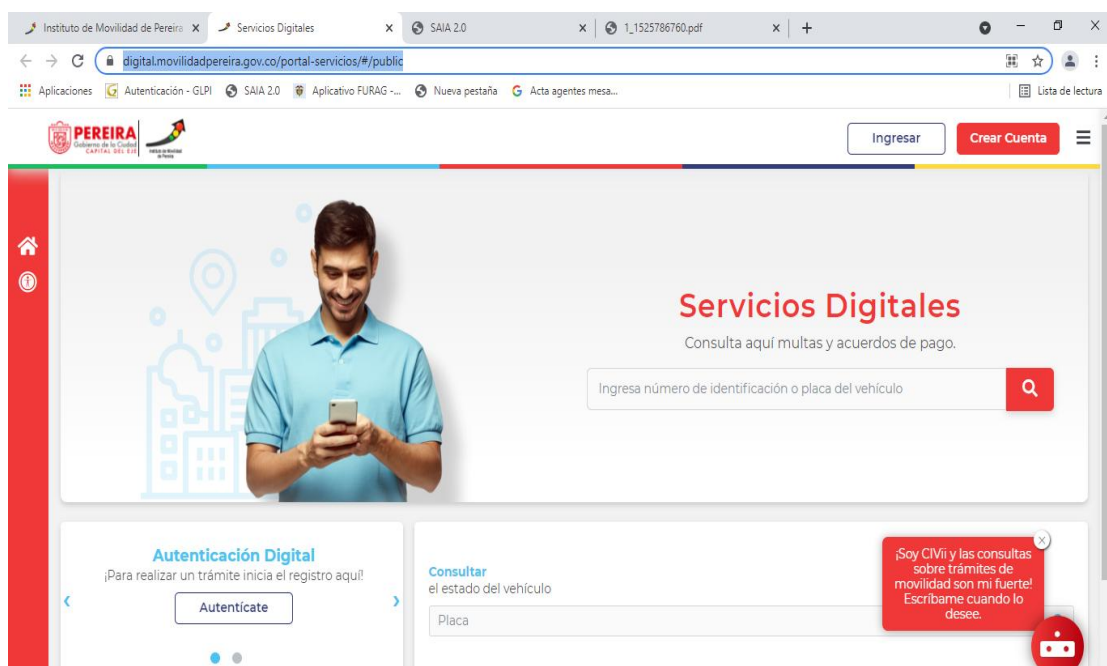
<https://digital.movilidadpereira.gov.co/portal-servicios/#/public>

Solicitud de audiencia en forma virtual:

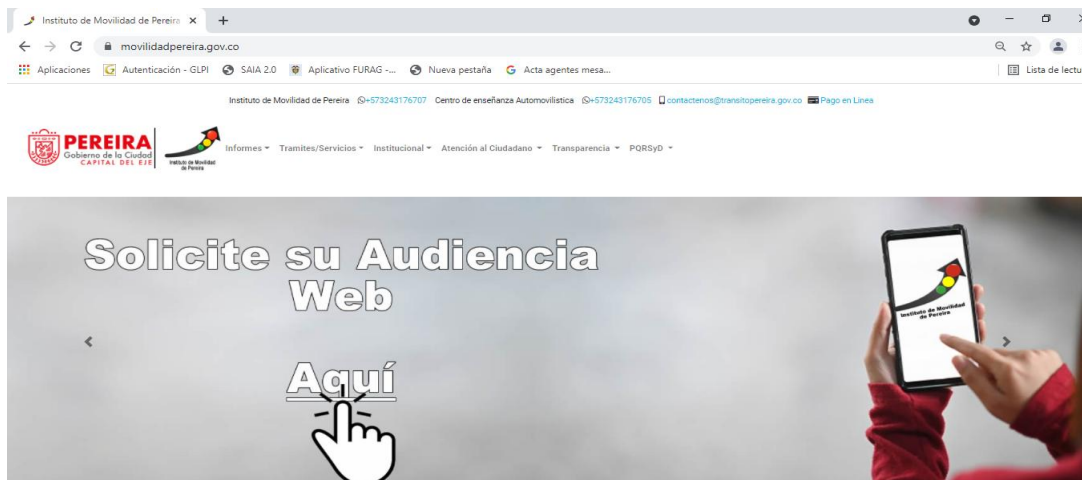
<https://ivisualizacion.movilidadpereira.gov.co/audiencias>

Consulta de multas y pagos en línea:

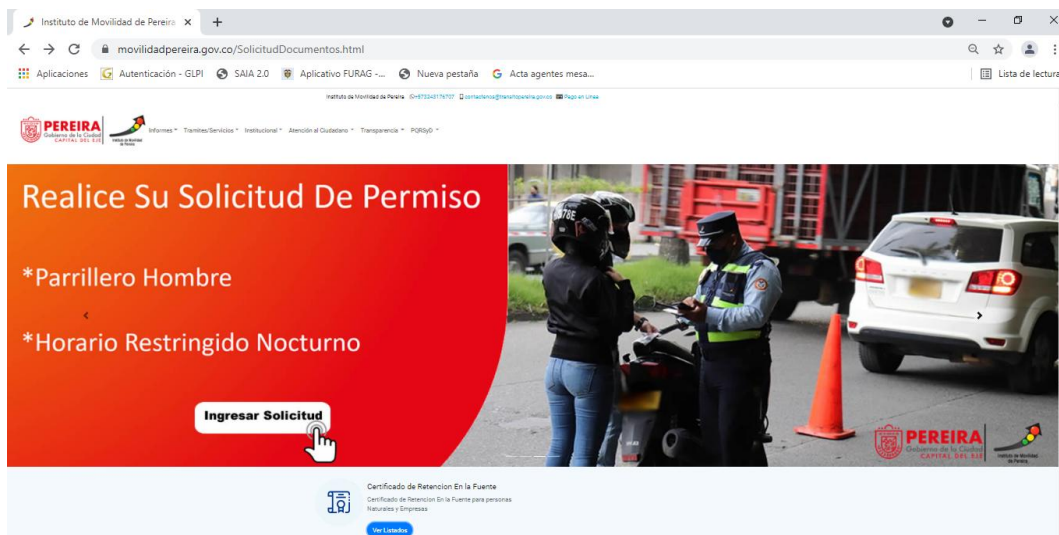
<https://digital.movilidadpereira.gov.co/portal-servicios/#/public>



Adicionalmente, los usuarios pueden acceder a:
Solicitud de Audiencia.



Solicitud permiso parrillero.



4. ACTUAR

ASPECTOS DESTACADOS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO:

Se destaca la oportunidad ofrecida a los usuarios del Instituto para realizar trámites y servicios en línea, a través de la **plataforma de servicios digitales**, en la página web <https://movilidadpereira.gov.co>.

También se destaca la conformación de un equipo de Control Interno Disciplinario y la asignación de espacio físico; aspectos que permiten la adecuada atención de las quejas, su trámite de acuerdo a disposiciones de ley, recibidas por diferentes medios.

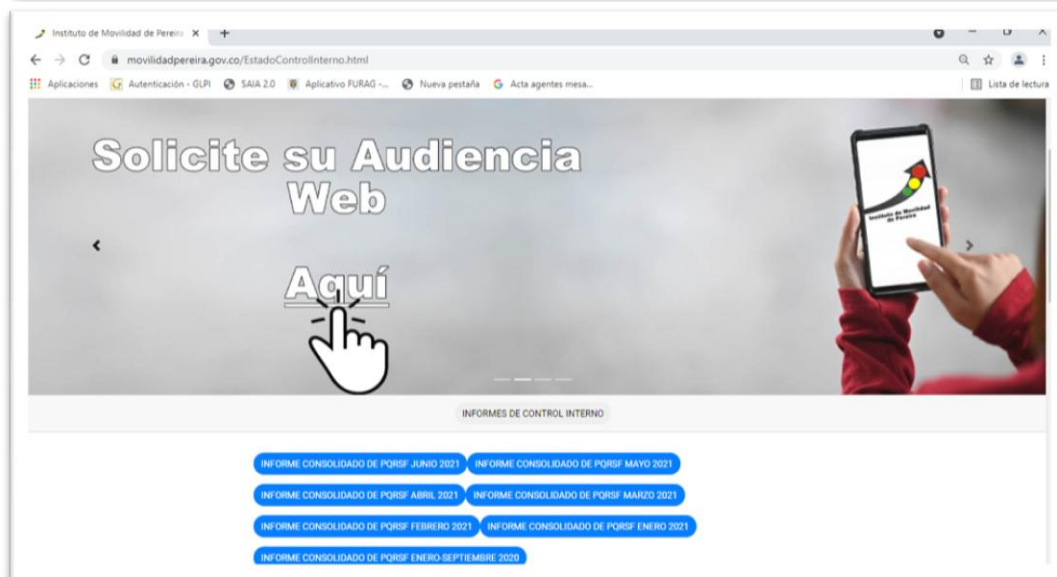
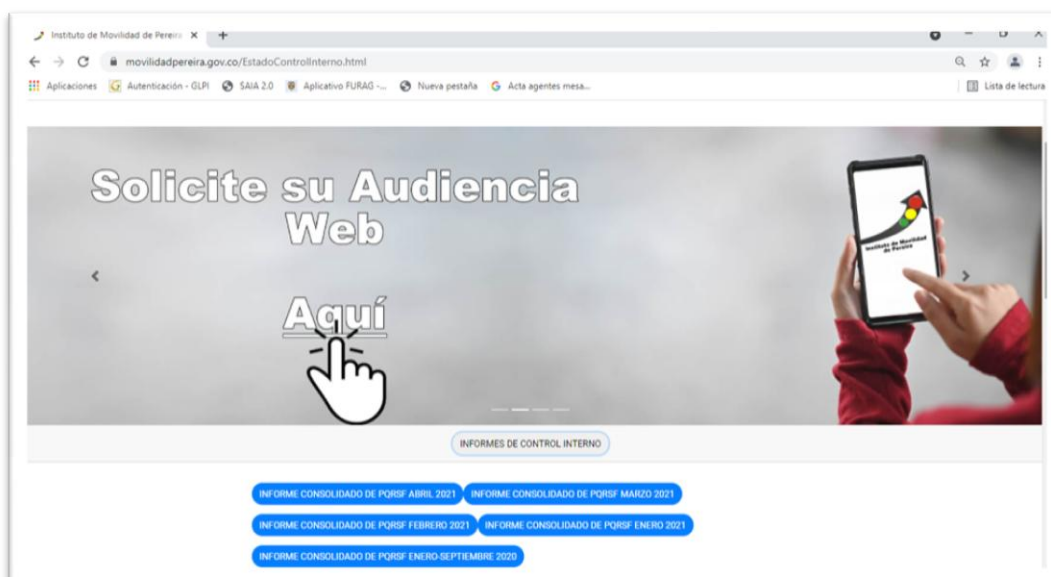
Así mismo, se da continuidad a la publicación del reporte estadístico en el Sistema Documental SAIA sobre PQRSyD recibidas.

Se evidenció la ubicación en el primer piso de la Sede del Instituto, de la Carta de Trato digno al Usuario, en la cual se encuentran también los deberes y derechos y los canales de atención.

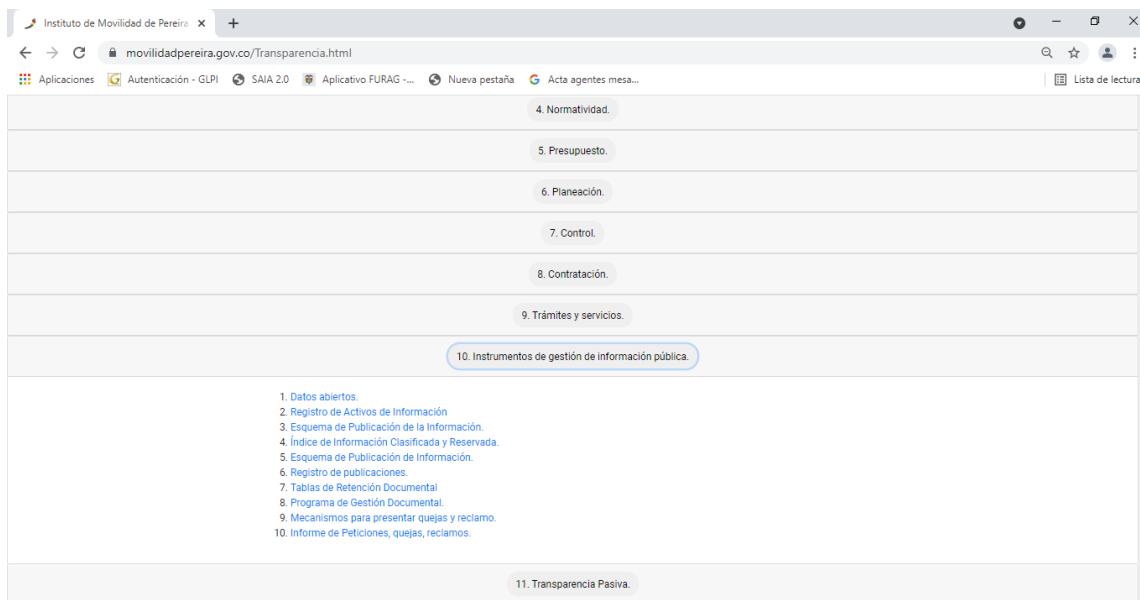
Se destaca labor en materia de comunicación y difusión de los contenidos generados desde la entidad en cumplimiento de la misión institucional, con el fin de informar y socializar de una forma asertiva a la comunidad, las diferentes actividades realizadas, cambios normativos y contingencias en atención a la emergencia sanitaria Covid 19 y los eventos derivados de la alteración al orden público con ocasión del paro nacional y sus implicaciones. Actividad realizada por la Profesional en Comunicación Social y Periodismo Luis a María Reyes Trujillo, asignada a la entidad, bajo las indicaciones de la OAPC Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Pereira.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y/O RECOMENDACIONES:

1. Verificar por parte de la Oficina Asesora Jurídica, la publicación mensual de la información en la página web Institucional, luego de generar el informe respectivo. Los meses de mayo y junio, fueron registrados en página la página web, en desarrollo del presente informe.



2. Analizar el cambio de ubicación del registro de la información estadística sobre PQRSyD publicada mes a mes por la Oficina Asesora Jurídica, del ícono **Institucional** en el espacio asignado a **Control Interno**, al ícono **Transparencia** en el numeral 10/ Instrumentos de información de Gestión Pública/ numeral interno 10/ Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos.



Icono Transparencia, Página web Institucional

3. Revisar y ajustar los procedimientos denominado Comunicación con el Cliente Externo, versión 4, agosto de 2016, para adecuarlo a la realidad actual del Instituto.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8		Versión: 4
	PROCEDIMIENTO		Fecha: Agosto 2016
	GESTION GERENCIAL		Página: 1 de 16
	Procedimiento: Comunicación con el Cliente Externo		

1. OBJETIVO

Determinar los lineamientos necesarios para mantener una comunicación adecuada con el cliente a fin garantizar la participación ciudadana, basada en el derecho que tiene todo ciudadano de obtener respuesta oportuna a sus solicitudes y requerimientos y de esta forma mejorar la calidad del servicio de acuerdo a la constitución y a la ley;

2. RESPONSABLES:

Del Profesional Universitario de Cultura ciudadana:

- Mantenerse informado sobre los planes, programas, campañas y políticas implementadas por la institución con el fin de dar una mejor asesoría y orientación al usuario.
- Recibir las quejas, reclamos y sugerencias que se reciban a través de la Pagina WEB, el buzón de Quejas, Reclamos y sugerencias y los formatos de quejas y reclamos.

4. Dar continuidad a la revisión y ajuste del Procedimiento PQRSyD, versión 4, abril de 2019, por parte de la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Planeación, el cual no desagrega las responsabilidades sobre el manejo del Buzón de

Sugerencias, administración, período de apertura, clasificación y trámite de su contenido. Esto con el fin de dar claridad al momento de asignar dichas responsabilidades.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-8		Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/o Subproceso		Página: 1 de 6
	Procedimiento: <u>PQRSDyF</u>		

1. OBJETIVO Definir los pasos a seguir para el manejo de derechos de petición, Solicitudes de información, Tutelas, Denuncias, Demandas, quejas, reclamos, sugerencia y felicitaciones, el cual sirve para realizar el registro y seguimiento, las cuales son interpuestas por los usuarios a través de correo electrónico, buzón de sugerencias, telefónicas, escritas, web (formato de PQRSDyF y verbales.

2. RESPONSABLE
Líderes de procesos y subprocesos y/o personal asignado según su competencia en el tema

3. DEFINICIONES

- **IMP:** Instituto de Movilidad de Pereira.
- **SAIA:** Sistema Administración Integral de Archivos
- **PQRSDyF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncia, Demanda y felicitaciones
- **QUEJA:** Es el medio por el cual el usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación

5. Revisar por parte de la Subdirección de Planeación, documentación del Sistema de Gestión de Calidad, pendiente por registrar, en el Ícono del Sistema de Gestión de Calidad, ubicado en SAIA. Para ello es necesario contar con la participación de todos los procesos.

6. Aún cuando el IMP, cuenta con diferentes canales de atención para las PQRSDyF, se debe analizar la conveniencia de crear un correo exclusivo destinado solo a temas de corrupción.

7. El Buzón de Sugerencias cuenta con ubicación estratégica en el primer piso de la Sede del Instituto, más no fue utilizado por los usuarios en el primer semestre de 2021; por ello es necesario difundir su uso, dotarlo del formato definido y/o actualizado y lapicero, así mismo, definir responsabilidades claras para la periodicidad de apertura, clasificación y traslado de su contenido según corresponda y/o definir la implementación de otro medio que cumpla con el mismo fin para el cual fue creado legalmente el Buzón de Sugerencias. Estos cambios deben reflejarse en la actualización del procedimiento PQRSDyF, el cual debe socializarse con los responsables.

8. Actualizar información general del Instituto en la página web orientada al ciudadano, sobre temas específicos aplicables, en materia de transparencia y acceso a la información pública; en atención a la verificación que anualmente realiza la Procuraría General de la Nación. Esta labor es responsabilidad de todos los procesos, los cuales deben contribuir de manera coordinada con las dependencias que consolidan información como la Subdirección General de Planeación y la Oficina Asesora de Control Interno. La Subdirección de Sistemas de Información y Telemática, publica los contenidos aportados.

9. Aún cuando actualmente se realiza de manera acertada y oportuna la labor de documentar y consolidar la información institucional que se difunde tanto a nivel interno como externo, de acuerdo a la asesoría permanente de la profesional en Comunicación Social y Periodismo asignada por la Alcaldía de Pereira; el Instituto no cuenta con un plan de medios propio, en el cual se defina el tipo de información pública, la periodicidad, los responsables de difundirla, el control documental y/o estadístico y su conservación. Lo anterior, con el fin de contar con una herramienta de consulta y/o guía de usuario.

Para ello, se debe definir y documentar un plan de medios y/o de difusión de información oficial acorde a la estructura interna del Instituto, teniendo en cuenta las particularidades propias, los cambios externos aplicables en desarrollo de la gestión, así como la interacción con los medios de comunicación y la ciudadanía en general; en coordinación con la Alcaldía de Pereira.

10. Solicitar asesoría a la Alcaldía de Pereira, en lo relacionado con la caracterización de usuarios, para acceder a lineamientos que permitan actualizar la caracterización de usuarios del Instituto de Movilidad de Pereira, la cual no se está aplicando actualmente; tomando como referente variables como: GEOGRÁFICA: Departamento/ubicación; DEMOGRÁFICA: Género, Etnia, Discapacidad, Jóvenes; INTRÍNSECAS: Requerimientos en el tiempo, grupos de valor; COMPORTAMIENTO: Dimensión del Modelo de Planeación y Gestión Integrado, MIPG.

Todas ellas, descritas en el Informe de Caracterización de Usuarios de la Función Pública, al cual se accede a través de la siguiente ruta:

<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/36835301/Informe-de-caracterizacion-usuarios-funcion-publica-vf.pdf/0a477843-c7d0-f914-5aaa-9c8b19a96c16?t=1625182216230>



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO DE PEREIRA

En cumplimiento de la ley 1581 del 17 de octubre del 2012.
"por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."
El instituto municipal de tránsito de Pereira INFORMA que siendo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios del instituto municipal de tránsito de Pereira, estos serán únicamente utilizados en el desarrollo de las funciones propias y no se compartirán con nadie para fines diferentes. Esta información es y será utilizada para conocer más al usuario que se acerca al instituto municipal de tránsito de Pereira.

Gracias por responder las siguientes preguntas.

1. Nombre: _____ Apellidos: _____

2. Número documento de identidad: _____

3. Sexo: Masculino: ☐ Femenino: ☐ otro: _____

4. Teléfono fijo/ móvil: _____
Correo Electrónico: _____

5. Ciudad de procedencia: _____

Encuesta actual no utilizada

La actual encuesta de caracterización de usuarios, se encuentra ubicada en el ícono de calidad, al cual se accede a través del SAIA, en la carpeta Proceso Gestión Gerencial/ Subcarpeta Calidad/otros documentos de calidad. Además, figura como INSTITUTO MUNICIPAL DE TRÁNSITO DE PEREIRA y debe hacer referencia al INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA.

11. Aún cuando se informa de manera pública a través del SECOP por parte del Instituto, lo relacionado con los procesos de contratación que se realizan; no se cuenta con un protocolo y/o instructivo definido para citar a las veedurías ciudadanas, en los casos que se requiere.

12. Definir si es necesario dar continuidad al uso de cartelera institucional para fijar en lugar visible y en medio físico, la contratación realizada por el Instituto. Actualmente, la cartelera ubicada en el primer piso para tal fin, no se utiliza.



13. Es conveniente analizar la viabilidad en la implementación de recomendaciones derivadas de la evaluación realizada a través del Cuestionario FURAG, el cual hace referencia a las Dimensiones de MIPG integrado con el Sistema de Control Interno y MECI; especialmente en la Política de Participación ciudadana, según aplique al Instituto.

CONSIDERACIONES GENERALES:

A partir del mes de julio de 2021, se habilitó nuevamente el funcionamiento de la tarjeta telefónica, aspecto que facilita la recepción de llamadas para atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias. Sobre este tema, es conveniente resaltar, el poco uso que los ciudadanos le dan a este medio de comunicación.

Tanto el presente informe como los anexos, reposan en la Oficina Asesora de Control Interno para su consulta.

SOCIALIZACION:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Planeación, los cuales hacen parte de la primera línea de defensa de MIPG, como integrantes del Comité Institucional Coordinador de Gestión y Desempeño.

AGRADECIMIENTO:

Los funcionarios de la Oficina Asesora de Control Interno, agradecen la colaboración recibida por las oficinas requeridas, para consolidar el presente informe.



LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO

Asesor Oficina Control Interno

Reviso y aprobó



BEATRIZ EUGENIA SEPÚLVEDA GOMEZ

Profesional Universitario

Elaboro