

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

INFORME DE SEGUIMIENTO
SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS (PQRSDyF) Y MECANISMOS DE CONTROL
CIUDADANO Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO (PAAC)

OBJETIVO: Realizar seguimiento al Sistema de Quejas y Reclamos y herramientas de participación ciudadana con los cuales cuenta el Instituto de Movilidad de Pereira y seguimiento al PAAC Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano.

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

PRESENTADO A: HERMAN DE JESUS CALVO PULGARIN
 Director General

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

ELABORADO POR: MARISOL LOPEZ MARIN, LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ, ZUSSY VANESSA CAMARGO DIAZ

PRESENTACION: 06 de octubre de 2022

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 PQRSDyF, versión 4, abril de 2019.

Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector

Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.” Manual operativo del Modelo integrado de planeación y gestión V4, marzo 2021.

Alcances del decreto 2641 de 2012, artículo 5 que establece seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

PROCEDIMIENTO:

De acuerdo al procedimiento denominado Auditorias de Control Interno, versión 3 de agosto de 2016, Ley 1712 de 2014 y decreto 1551 de 2008.

Procedimiento Interno, Información solicitada a las subdirecciones del IMP, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

PLANEAR:

Se procede informado a las diferentes subdirecciones involucradas en el proceso de que se iniciara con la recolección de información para consolidar el informe semestral de seguimiento al sistema de quejas y reclamos del Instituto, período enero - junio de 2022 y el Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Se diseñaron cuestionarios específicos por área para la recolección de la información primaria.

HACER:

Se remite vía SAIA a cada una de las subdirecciones involucradas en el proceso de PQRDSyF y PACC, los siguientes oficios:

- Jurídicas comunicaciones internas 10130-2022 de 28 de julio de 2022 y 10648-2022 de 08 de agosto de 2022.
- Sistemas comunicación interna 10493-2022 de 03 de agosto de 2022
- Talento humano comunicación interna 10646-2022 de 08 de agosto de 2022
- Planeación comunicación interna 10649-2022 de 08 de agosto de 2022
- Dirección comunicación interna 10652-2022 de 08 de agosto de 2022
- Registros comunicación interna 10807-2022 de 09 de agosto de 2022
- Movilidad comunicación interna 10857-2022 de 10 de agosto de 2022
- Financiera comunicación Interna 11715-2022 de 24 de agosto de 2022

VERIFICAR:

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 2022 sobre PQRSDyF publicados en la página web, los cuales son responsabilidad del área

jurídica conforme procedimiento vigente, se aplicaron cuestionarios como mecanismo de recolección directa de información por procesos. Adicionalmente, se obtuvo información de los servicios digitales implementados en la página web institucional, y su uso de información sobre los mecanismos de divulgación y uso de redes sociales por parte de los ciudadanos.

Cuestionarios aplicados:

PROCESO CONTROL DE LEGALIDAD: Oficina Asesora Jurídica

PROCESO MOVILIDAD

PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

PROCESO DE REGISTROS DE INFORMACIÓN

PROCESO OPERATIVO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PROCESO DE PLANEACIÓN

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, que dan cuenta de la información reportada en SAIA:

Cuadro No.1 Información ingresada en SAIA

CONSOLIDADO ESTADISTICO POR TIPO DE SOLICITUD PQRSyD PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDICA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2022							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEVERRO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICIONES	105	138	115	147	122	140	767
QUEJAS	7	16	10	9	15	7	64
RECLAMOS	10	29	11	20	10	9	89
SUGERENCIAS	1	2	2	1	2	1	9
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	5	24	9	5	9	6	58
TUTELAS	23	26	27	20	24	11	131
DEMANDAS	1	2	1	0	1	0	5
NOTIFICACIONES	0	3	2	2	0	0	7
PETICIONES DE INFORMACION	14	38	30	28	23	21	154
TOTAL	166	278	207	232	206	195	1284

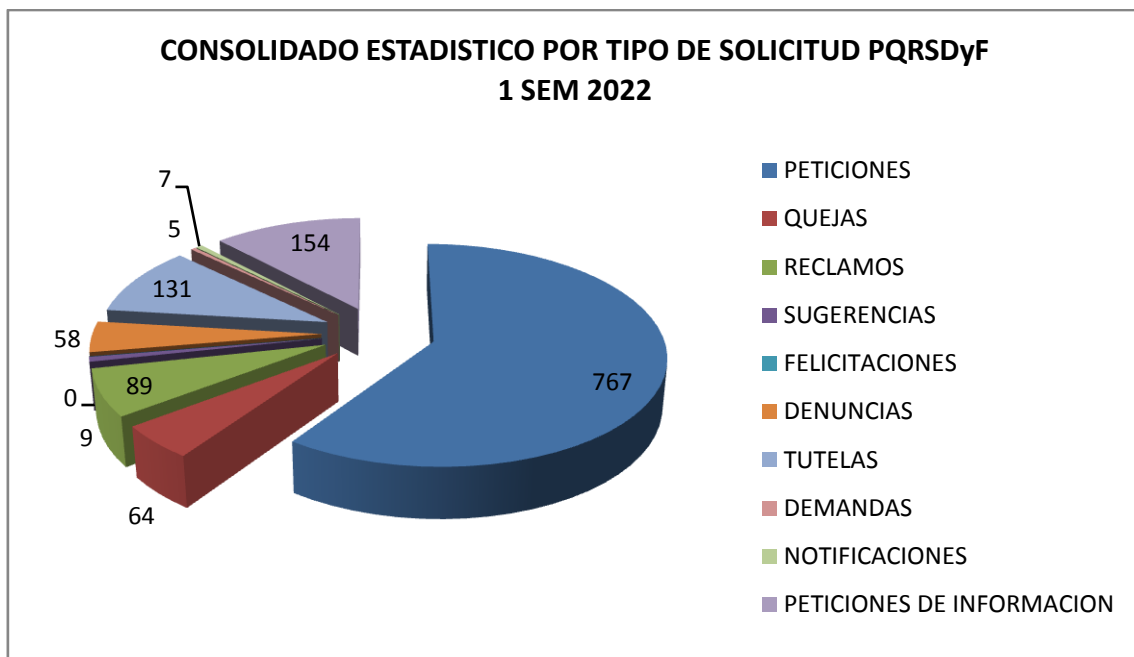
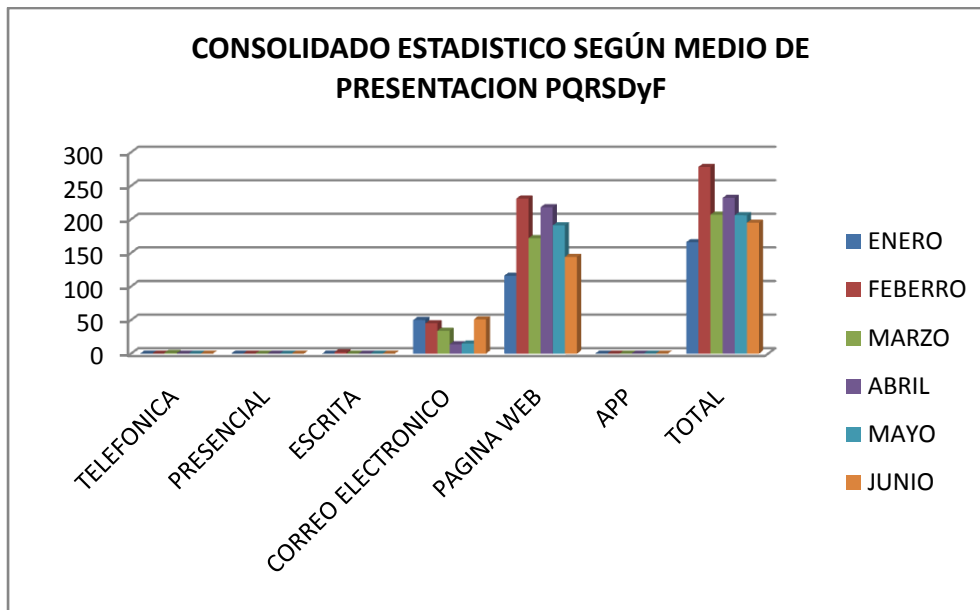


Tabla 2 Incluye solo información ingresada en SAIA

CONSOLIDADO ESTADISTICO SEGÚN MEDIO DE PRESENTACION PQRSyF PUBLICADOS POR EL ÁREA JURIDA EN LA PAGINA WEB							
PRIMER SEMESTRE 2022							
TIPO SOLICITUD	ENERO	FEBERRO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TELEFONICA	0	0	1	0	0	0	1
PRESENCIAL	0	0	0	0	0	0	0
ESCRITA	0	2	0	0	0	0	2
CORREO ELECTRONICO	50	45	34	14	15	51	209
PAGINA WEB	116	231	172	218	191	144	1072
APP	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	166	278	207	232	206	195	1284



Con relación a la estadística de seguimiento a través de SAIA, se solicitó a la subdirección de sistemas de información con comunicación interna 10528-2022 de 4 de agosto de 2022, información sobre los correos electrónicos mediante los cuales, según lo reportado por el personal de la entidad, se reciben y remiten respuestas a diversas solicitudes de los ciudadanos.

420

Comunicacion Interna No. **10528-2022**

FECHA: Pereira, 04 de agosto de 2022

PARA: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO
Asesor De Control Interno

DE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELEMÁTICA

ASUNTO: Respondiendo a: Asunto: Solicitud estadísticas para seguimiento PAAC. Radicado No.10493

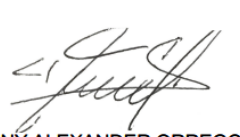
Cordial saludo:

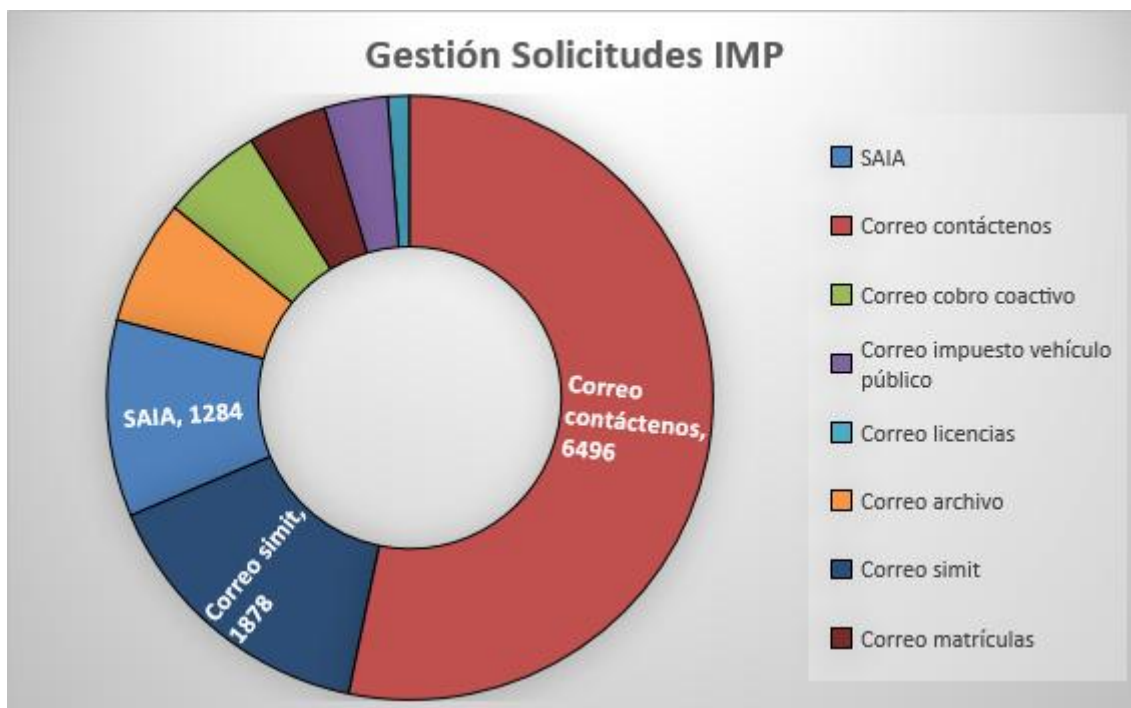
Datos Primer Semestre 2022

Cantidad Trámites Virtuales (12 trámites finalizados)
 Cantidad de Pagos Servicios Digitales (1253)
 Cantidad solicitudes Parrillero y Permisos Nocturnos (259)
 Audiencias Web (373)
 PQRS (1528)

contactenos@transitopereira.gov.co (6496 emails recibidos)
 cobrocoactivo@transitopereira.gov.co (658 emails recibidos)
 impuestovehiculopublico@transitopereira.gov.co (414 emails recibidos)
 licencias@transitopereira.gov.co (144 emails recibidos)
 archivo@transitopereira.gov.co (816 emails recibidos)
 simit@transitopereira.gov.co (1878 emails recibidos)
 matriculas@transitopereira.gov.co (513 emails recibidos)

Atentamente,


DANY ALEXANDER ORREGO CRUZ
 Subdirector Gral de Sistemas de Información y Telemática



Como se observa la mayor parte de las solicitudes gestionadas por el personal del IMP no se ingresan a SAIA, conforme lo informado por las diferentes subdirecciones, esto dificulta el seguimiento efectivo de las mismas para retroalimentación conforme artículo 54 de la ley 190 de 1995.

APLICACIÓN DE CUESTIONARIOS

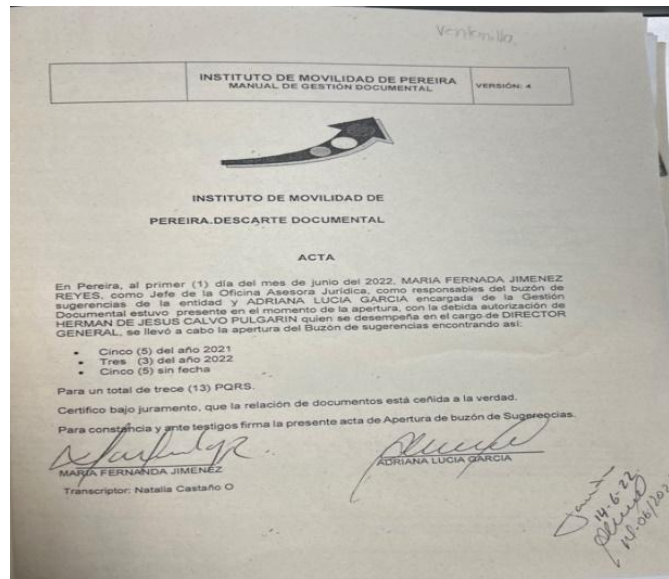
Se recopiló la información aportada en el diligenciamiento de los diferentes cuestionarios por procesos, para evidenciar el seguimiento de los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos el cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad. Se evidencia lo siguiente:

PROCESO CONTROL DE LEGALIDAD

Asesoría Jurídica:

Conforme la información remitida la oficina jurídica realizó el informe consolidado de PQRSyD a partir de la información ingresada a SAIA, para los meses de enero a julio del 2022 y se encuentran publicados en la página web de la entidad: <http://movilidadpereira.gov.co/EstadoControlInterno.html>.

El 1 de junio de 2022 se hizo presente la funcionaria Adriana Lucía García y la Asesora Jurídica de la entidad, para dar apertura al buzón de sugerencias a las cuales se les dio respuesta.



La oficina Asesora Jurídica informa que se registran las PQRSF en aplicativo SAIA las que son radicadas mediante documento físico de acuerdo al formato y procedimiento establecido para esto, en la ventanilla única, las que se allegan por los correos electrónicos no son radicadas en el aplicativo.

No existe un tablero de reportes, para el seguimiento de las PQRSyF se estudia la posibilidad de aplicarlo con el fin de establecer el semáforo para su seguimiento.

Con respecto a la evidencia de la fijación en lugar visible, de la contratación mensual como mecanismo adicional en materia de transparencia, la plataforma de Contratación pública SECOP II permite para quien este interesado en participar o revisar los diferentes procesos contractuales que adelanta el Instituto, acceder a la información, de igual manera se publica la contratación en la página web de la Entidad.

Se indago sobre registro desagregado de las respuestas dadas a los peticionarios, respecto a Medio de recepción, respuesta oportuna, materialidad de la respuesta, temas más consultados, tipo de petición y respuesta extemporánea, la oficina jurídica indica que no se lleva registro, sin embargo, la estadística la arroja la misma plataforma SAIA.

Los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos son con respecto al trato a la ciudadanía por parte de los funcionarios.

En cuanto a procesos adelantados por quejas reclamos y denuncias por actos de corrupción, se cuenta con 52 procesos disciplinarios activos, aperturados debido a informes de servidores públicos, quejas o denuncias, y se han realizado este año dos sanciones disciplinarias los documentos cuentan con reserva legal.

No se cuenta con un protocolo para citación de veedurías ciudadanas.

PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

Subdirección de Planeación:

Según la información remitida, la entidad no ha implementado una política de atención al ciudadano y la política de administración de riesgos fue actualizada para la vigencia 2021 de acuerdo a la última versión de la guía para la administración del riesgo versión 5 del 2020, para la vigencia 2022 se revisó el mapa de riesgos de gestión y se tiene la plantilla en Excel para ser socializada y actualizada con cada proceso para el seguimiento del segundo cuatrimestre del año. (Mapa de riesgos de gestión del proceso gestión gerencial en proceso de actualización y política de administración del riesgo 2021).

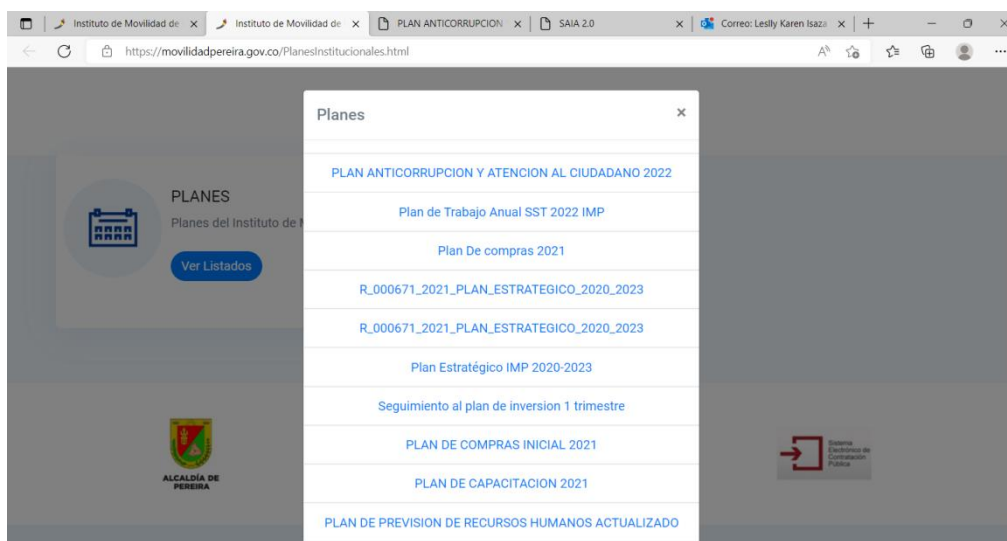
Los proyectos de inversión del instituto están publicados en la página web.

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2021/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/COMPROMISO%20Y%20MAS%20SEGURIDAD%20VIAL%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20PEREIRA.pdf>

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/MEJORAMIENTO%20DE%20LA%20GESTION%20ADTIVA.pdf>

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC fueron actualizados en la actual vigencia 2022 y ya se encuentra publicado en la página web del instituto.

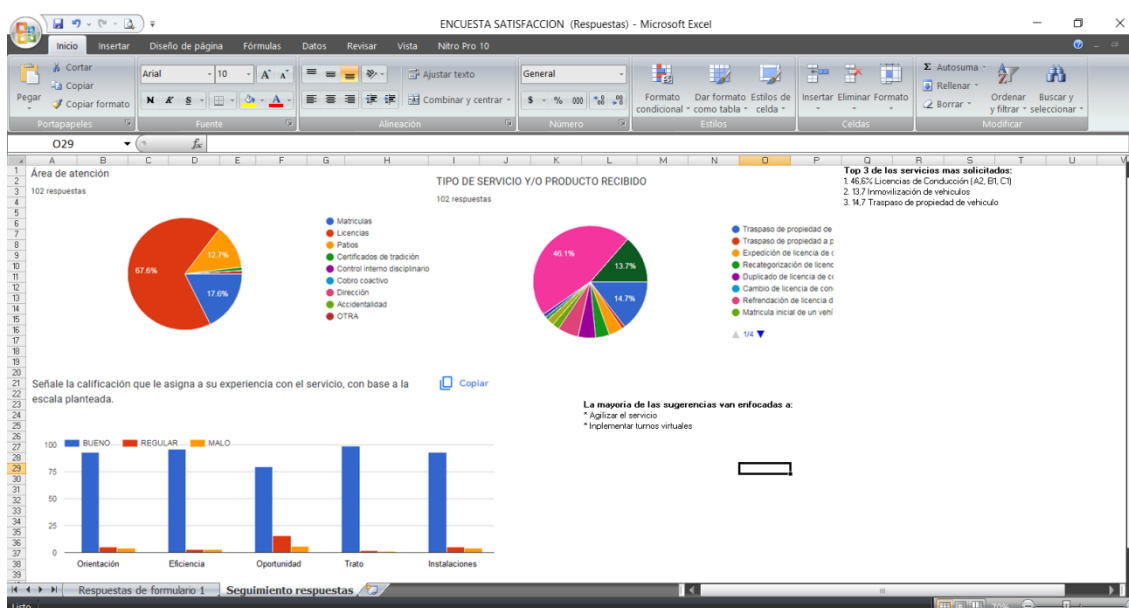
https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/GestionCompras/PLAN%20ANTICORRUPCION%20Y%20ATENCION%20AL%20CIUDADANO%202022_0k.pdf



Dentro del proceso de planeación se hacen encuestas de satisfacción y caracterización al cliente externo.

Se realizaron encuestas de satisfacción de usuarios por medio de una encuesta digital al interior del instituto en el primer semestre del 2022. Se aplicaron 93 encuestas entre el 13 y el 27 de enero 2022, 4 encuestas en junio y 5 encuestas en julio 2022, los datos reportados fueron:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32	1/13/2022 12:09:04	Licencias	Expedición de licencia	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	Ge
33	1/13/2022 12:16:41	Patos	Inmovilización de vehic	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
34	1/13/2022 13:13:14	Patos	Inmovilización de vehic	REGULAR	MALO	BUENO	BUENO	BUENO	
35	1/13/2022 13:17:47	Patos	Inmovilización de vehic	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	Ge
36	1/13/2022 13:20:42	Patos	Inmovilización de vehic	REGULAR	MALO	REGULAR	BUENO	BUENO	Ag
37	1/13/2022 13:25:17	Matriculas	Traspaso de propiedad	BUENO	BUENO	MALO	REGULAR	BUENO	Ag
38	1/13/2022 13:33:29	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
39	1/13/2022 13:45:37	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	Ag
40	1/13/2022 13:48:59	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	
41	1/13/2022 13:51:45	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
42	1/17/2022 10:15:42	Licencias	Recategorización de li	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
43	1/17/2022 10:18:16	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
44	1/17/2022 10:22:09	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	Ha
45	1/17/2022 10:25:55	Matriculas	Traspaso de propiedad	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	Ag
46	1/17/2022 10:31:04	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	As
47	1/17/2022 10:34:50	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	MALO	
48	1/17/2022 10:39:08	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	Md
49	1/17/2022 11:28:09	Matriculas	Matricula inicial de un	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
50	1/17/2022 11:30:51	Licencias	Refrendación de licenc	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
51	1/17/2022 11:33:27	Licencias	Licencia de conducción	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	
52	1/17/2022 11:38:21	Patos	Inmovilización de vehic	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO	

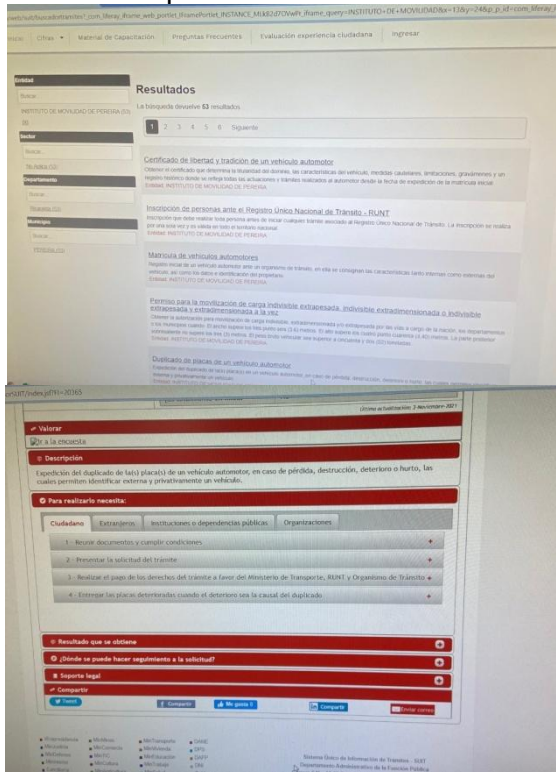


En general la calificación de los ciudadanos es buena, las sugerencias para mejorar el servicio están direccionadas a mejorar la agilidad en la atención mediante turnos virtuales y facilitar accesos Web.

Se realizó la rendición de cuentas, por medio virtual en la plataforma Facebook y que contó con el apoyo de la comunicadora.

<https://movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/rendicion%202022.pdf>

En cuanto a la implementación del SUIIT, la totalidad de los trámites están registrados en el SUIIT y a la fecha no se ha reportado ninguna racionalización de algún trámite a la oficina de planeación.



Departamentos

Tipo de racionalización: ■ Administrativa ■ Normativa ■ Tecnológica

Seleccione el(los) departamento(s) y el(los) municipio(s) del cual desea ver el detalle:

La Guajira

Magdalena

Meta

Nariño

Norte de Santander

Putumayo

Quindío

Santander

Sucre

Tolima

Valle del Cauca

Risaralda

Departamento	Municipio	Acción	Entidad	Acción
Risaralda	PEREIRA	➔	Instituto De Movilidad De Pereira	➔

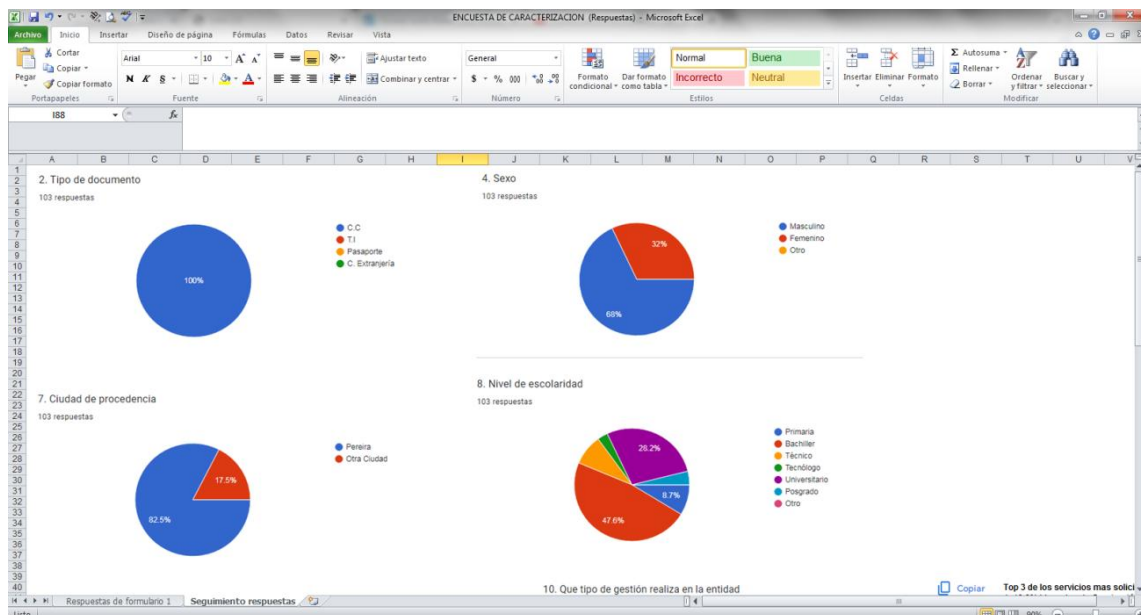
Seleccione Municipio(s)
Seleccione Entidad(es)
Consultar
Limpiar

Ver ▾
Exportar a Excel
Exportar a PDF
Separar

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR										ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN					
Periodo	Cuatrim	orgánico	Sector	Departa	Municipi	Entidad	Tip	Núme	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Fecha Final	Respo
No se encontraron datos																			

Se caracteriza al usuario del IMP mediante encuesta de caracterización, esta fue aplicada a 103 ciudadanos en iguales fechas a la encuesta de satisfacción.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Marca temporal	Nombre	Apellidos	Tipo de documento	Número de documento	Sexo	Teléfono fijo/ móvil	Correo electrónico	Ciudad de procedencia	Nivel de escolaridad
1/13/2022 13:32:39	Valeria	Lombana	C.C.	1088034784	Femenino	3113144326	valerialombana200@gmail.com	Pereira	Universitario
1/13/2022 13:44:38	Robinson Alberto	Leal Gómez	C.C.	10004594	Masculino	3128414241	robinleal@gmail.com	Pereira	Bachiller
1/13/2022 13:47:54	Johan	Toro Osiales	C.C.	100255950	Masculino	3177611864	johantoro79@gmail.com	Otra Ciudad	Bachiller
1/13/2022 13:51:02	Nataly	González Noreña	C.C.	1088317218	Femenino	3127580446	naturyn@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 10:14:57	Richar	Bermudez Machado	C.C.	1088343152	Masculino	3127598036	machadobermudezrichar@gmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 10:17:57	Yisela	Florez Tabares	C.C.	1010147156	Femenino	3128116035	yiselaflor96@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 10:20:38	Carlos Andres	Bernandez	C.C.	1085265701	Masculino	3014786288	andresbernatoni@gmail.com	Otra Ciudad	Universitario
1/17/2022 10:24:23	Jorge Alberto	Isaza	C.C.	10072072	Masculino	3207974676	jorgeisaza@yahoo.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 10:29:57	Verónica	Triana	C.C.	1088354196	Femenino	316950022	veriana@utp.edu.co	Pereira	Universitario
1/17/2022 10:32:35	Esneider	Álvarez	C.C.	1114988909	Masculino	3117811519	no tiene	Pereira	Bachiller
1/17/2022 10:37:08	Sebastián	Ortiz	C.C.	108832820	Masculino	3115482279	wuclidesarce2016@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 11:26:49	Gustavo Adolfo	Betancur Bustamante	C.C.	9871324	Masculino	3106717057	gustavadolobetancur@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 11:30:13	Jhon	Jara	C.C.	1088267873	Masculino	3117335767	john.jara.marmolejo@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 11:32:42	José Elberto	Mesa	C.C.	10465117	Masculino	3164490037	josemesa28@hotmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 11:37:08	Eucledes	Arca	C.C.	1092911770	Masculino	3104079972	wuclidesarce2016@gmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 11:41:04	Linda Yanari	Maldonado Ramirez	C.C.	1088298732	Femenino	3153549235	linda-arca@utp.edu.co	Pereira	Universitario
1/17/2022 11:44:56	Julian Alberto	Marín	C.C.	1061368544	Masculino	3123314601	julian-marín22@hotmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 11:53:54	Abelardo	Velez	C.C.	94406275	Masculino	3106116182	no tiene	Pereira	Primaria
1/17/2022 12:02:35	Maura Vanessa	Arancón Tabares	C.C.	1004754916	Femenino	3046577044	mauritacon02@gmail.com	Pereira	Técnico
1/17/2022 12:04:33	José John	Tabares	C.C.	10736985	Masculino	3104418065	jose.jhon2921@gmail.com	Pereira	Primaria
1/17/2022 12:12:51	Jader Steven	Mosquera Sarmiento	C.C.	1001669454	Masculino	3108933038	jaderm063@gmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 12:16:00	Victor	Ruiz Guanín	C.C.	10125468	Masculino	3223189540	no tiene	Pereira	Bachiller
1/17/2022 12:18:18	Carlos Andres	Puerto Jaramillo	C.C.	9870146	Masculino	3234796990	carlosandrespuerto@gmail.com	Pereira	Bachiller
1/17/2022 12:36:31	Michel Alexandra	Monroí	C.C.	1088030687	Femenino	3207746927	no tiene	Pereira	Bachiller
1/17/2022 12:40:03	Monica	Estrada Mejia	C.C.	42153908	Femenino	3017869968	moniestrada2607@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 12:42:41	Julian David	Hernandez	C.C.	119279472	Masculino	3005959504	julianhen7@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 12:45:16	Jhon Mario	Osorio	C.C.	10140796	Masculino	3103412258	jmaros@gmail.com	Pereira	Universitario
1/17/2022 13:20:45	Carolina	Gonzalez	C.C.	42160111	Femenino	3206477627	carolinagonzalezregim@gmail.com	Pereira	Posgrado
1/17/2022 13:23:06	Beatriz	Orozco	C.C.	24952582	Femenino	316107846	no tiene	Pereira	Técnico
1/17/2022 13:26:08	Jair	Agüero	C.C.	10019693	Femenino	3167504323	no tiene	Otra Ciudad	Primaria
1/17/2022 13:31:08	Cristian	Loaiza	C.C.	1053799479	Masculino	3218909699	brayan922@gmail.com	Pereira	Técnico
1/19/2022 8:13:24	Stefania	Ortiz Diaz	C.C.	1225090613	Femenino	3147140244	diazstefania09@gmail.com	Pereira	Técnico
1/19/2022 8:16:44	Paula Catalina	Boue	C.C.	52513391	Femenino	3122511648	paulaboue@gmail.com	Otra Ciudad	Universitario
1/19/2022 8:24:48	Julian Steven	García García	C.C.	1085716034	Masculino	3104598996	no tiene	Pereira	Bachiller



1642437063 (Vista protegida) - Microsoft Word

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816000558-8

VERSION 01
ENERO 2021

ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS DEL IMP

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 IMP INFORMAR que, siendo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios del Instituto de Movilidad 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 de Movilidad de Pereira.

Fecha (Día / Mes / Año) _____

Gracias por responder las siguientes preguntas.

1. Nombre: _____ Apellidos: _____

2. Tipo de documento: C.C. ____ T.I. ____ Pasaporte ____ C. Extranjería ____ Residencia ____

3. Número documento de identidad: _____

4. Sexo: Masculino ____ Femenino ____ Otro: _____

5. Teléfono fijo/ móvil: _____

6. Correo Electrónico: _____

7. Ciudad de procedencia.
Pereira: _____ Otra ciudad: _____
Barrio: _____ Vereda: _____

8. Nivel de escolaridad.
Primaria ____ Bachiller ____ Técnico ____ Tecnólogo ____ Universitario ____
Posgrado ____ Otro: _____

9. Ocupación actual
Independiente ____ Servidor público ____ Desempleado ____ Empleado ____

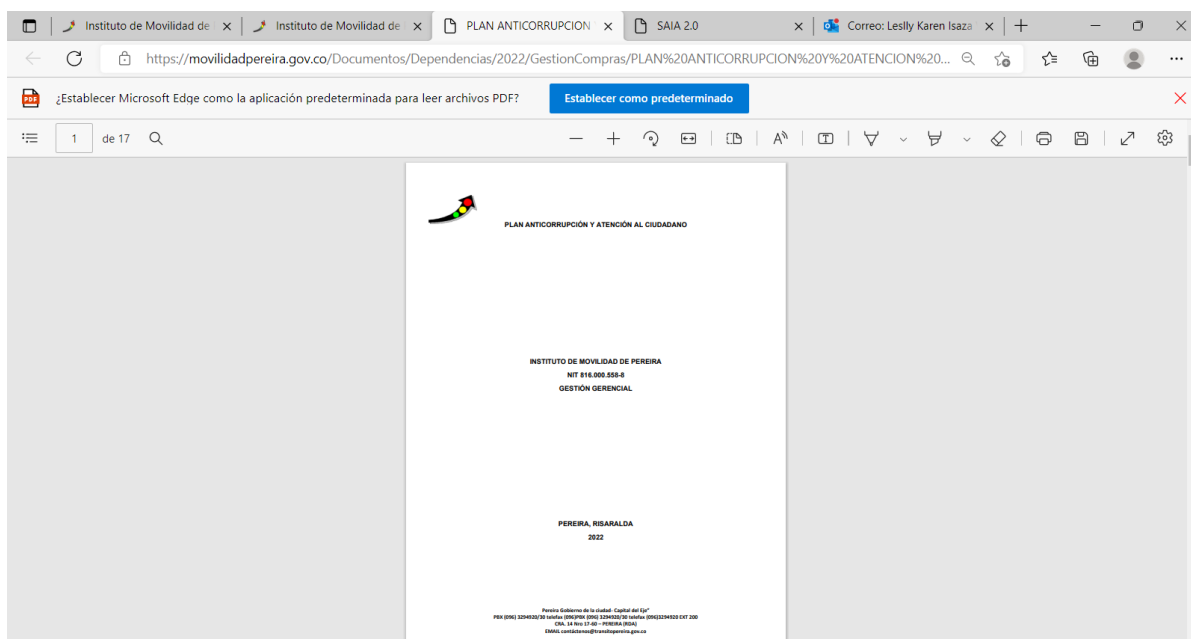
Página: 1 de 2 Palabras: 413

El Instituto difunde y promueve, los derechos de los ciudadanos, respecto del correcto funcionamiento de la administración pública por medio de la rendición de cuentas presentada a la ciudadanía en el mes de junio con información de enero a mayo, carta del trato digno al ciudadano y redes sociales y medios de comunicación.

La Subdirección de planeación hizo el seguimiento de los mapas de riesgos de gestión y corrupción para el periodo enero - mayo de la actual vigencia.

Se actualizaron un total de 200 documentos de 403 cargados en el módulo de calidad para un porcentaje de cumplimiento del 50%, esto contribuye a tener parámetros definidos para la atención de usuarios en los diferentes servicios que presta el Instituto a la ciudadanía.

Se actualizo el PAAC para la actual vigencia.



No se hizo evaluación de la rendición de cuentas.

Dirección General:

Se remitió cuestionario al personal a cargo en la de Dirección sobre las PQRSDyF y PAAC, informando que se da trámite a las PQRSDyF que se reciben a través del correo contactenos@movilidadpereira.gov.co actividad a cargo de la secretaria de la Dirección General.

Se reciben los correos que ingresan y se evidencia para qué dependencia son, luego se procede a reenviarlos a cada dependencia para que se les pueda dar respuesta al peticionario. De acuerdo a lo informado por la persona a cargo la mayoría de las peticiones que llegan vía correo electrónico son radicadas en el sistema SAIA; en el caso de Tutelas y Fallos se registran en una tabla de Excel cada una con el número de solicitud que arroja el sistema SAIA y se procede a ser reenviada a la dependencia a la cual va dirigida.

Aún no hay claridad por parte del personal a cargo en la dirección del procedimiento de PQRSyF.

¿En cuanto a la pregunta Se realizan registros de seguimiento y control a las solicitudes PQRSF que ingresan por el correo electrónico contáctenos? Se realiza el registro tanto en SAIA como en Excel y el seguimiento y control se encarga Notificaciones Judiciales. No se tiene estadísticas en esta área.

Consideran desde el área que las quejas relevantes se presentan sobre las áreas de Registros de Información, cobro coactivo y sistemas, debido a la demora para dar respuestas a las peticiones.

PROCESO MOVILIDAD

A la pregunta relacionada con el seguimiento y control a las solicitudes PQRSF que ingresan y son contestados por los diferentes correos dispuestos en la subdirección, esta indica que las PQRSF que llegan por correos son respondidas en su totalidad. La mayor cantidad de PQRSF son presentadas solicitando señalización en vías de la ciudad, en segundo lugar, solicitud de permisos para diferentes eventos, recreativos, deportivos y demás que requieran apoyo de Movilidad, también se presentan solicitudes de IPAT entre otras peticiones menos recurrentes.

Central de Comunicaciones:

En cuanto a evidenciar registro en la Bitácora de la Central de comunicaciones, de participación en medios radiales y suministro de información general a la ciudadanía. No hay registro en minuta, el Técnico Operativo todos los días realiza los reportes radiales a las 7 am en Pereira y en Vivo y Profesional Especializado en Café caliente a medio día.

En la línea 127 se reciben solicitudes de accidentes y colisiones, quejas de la ciudadanía, preguntas frecuentes como pico y placa, horarios, cierres viales, congestión en las vías, estacionamiento indebido en espacio público y demás, resolviendo las mismas de manera efectiva, con agilidad, enviando unidades de tránsito disponibles en dicho sector o quienes se encuentren más cerca para una atención oportuna, comunicando mediante el radio de comunicaciones desde la central.

En cuanto a evidenciar registro en la bitácora de la Central de Radio sobre la atención y el (los) servicio (s) que se presta (n) a través de la Línea 127, se indica que en la central de comunicaciones reposan las minutas de accidentes, procedimientos y quejas de la ciudadanía, en ellas se consigna la evidencia de los llamados a la línea 127, reportes realizados por la E-100 (central de comunicaciones de la policía nacional), red de apoyo o policía nacional, así como los requerimientos o novedades presentadas en el turno

Las verificaciones del desarrollo de actividades complementarias adelantadas en la central de radio las realizan los técnicos operativos, comandante y profesional especializado de movilidad vial, entre estas actividades se encuentra, la organización y radicación de órdenes de comparendos, custodia de elementos y revisión de los mismos como lo son los alcohosensores, además de la entrega de planillas de accidentes, entre otras.

Una de las estrategias más importantes que se ha implementado en la Subdirección de Movilidad es en el centro de enseñanza automovilística, con los programas visuales y audiovisuales, en los cuales se realizan de forma virtual procesos con simuladores de alcoholemia. En el área administrativa y operativa, el personal es idóneo para la ejecución de los procesos, la atención al cliente, manejo de sistemas y plataforma SISEC.

Se utilizan Campañas de educación vial a funcionarios y contratistas como estrategia de sensibilización para los servidores, con el propósito de mejorar la capacidad de la entidad para enseñar y transmitir conocimiento, no solo en el ámbito de la movilidad sino en el ofrecimiento de los servicios que presta directa e indirectamente.

En el momento no se cuenta con estrategias o campañas para dar a conocer los canales de denuncias por actos de corrupción y de soborno.

No se divulgan desde el área de Educación Vial los mecanismos de presentación directa de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.

Se mide el impacto en la ciudadanía de las campañas de Educación Vial desde el número de personas capacitadas por No de habitantes. Por el número de muertes y heridos en siniestros viales comparado año inmediatamente anterior. Estas Estadísticas reposan en la Oficina del Subproceso de Educación vial.

PROCESO DE REGISTROS

A la pregunta ¿Se realizan registros de seguimiento y control a las solicitudes PQRSF que ingresan y son contestados por los diferentes correos dispuestos en la subdirección? ¿Existe estadística evidenciable al respecto? En el momento no se puede realizar seguimiento a los correos que llegaron hasta el 23 de junio de 2022 a las 23 horas, en el momento se cuenta con un backup que efectuó el área de sistemas, los correos son contestados en su totalidad sobre el mismo correo generando un historial de respuestas acorde con las inquietudes generadas. Con relación a los derechos de petición que llegan con temas relacionados con la inspección existe una CARPETA DE DERECHOS DE PETICION, la cual se archiva con las respuestas y reposa en la oficina del inspector. La mayor cantidad de solicitudes se refieren a temas puntuales, tiempo de espera en sala, documentos requeridos, valor de los diferentes tramites, vigencia de las licencias, requisitos para obtención de licencias.

Se ha implementado un protocolo de atención al ciudadano correspondiente al punto de revisión de documentos previo a la asignación del turno para el respectivo tramite.

La subdirección determino la cantidad de tramites efectuados por cada funcionario asignado a las respectivas ventanillas y el tiempo en promedio de atención, de igual manera se determinó un tiempo promedio entre el momento de la cancelación y la entrega de la respectiva licencia (transito 2 horas, licencias 30 minutos) garantizando que el usuario obtendrá su licencia el mismo día.

La Encuesta de satisfacción se definió como mecanismos de medición de la percepción ciudadana, pero no se aportó evidencia.

No se tienen estadísticas sobre tiempos de espera, total de ciudadanos atendidos, tiempos de atención totales desde la llegada del ciudadano a la sede de la entidad.

No se han realizado durante el primer semestre de 2022 campañas de difusión y apropiación de los trámites para los ciudadanos.

Por medio de la página del IMP se difunde y promueve, los derechos de los ciudadanos, respecto del correcto funcionamiento de la administración pública.

Se implementó el punto de atención al usuario como estrategias a partir de los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

No se gestiona ni se divulga desde esta Subdirección de Registros de Información, el uso por parte de los grupos de valor de los trámites virtuales implementados por la entidad.

PROCESO OPERATIVO, ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Talento Humano

No se tiene comunicado por parte de la oficina Jurídica u otra dependencia de estadísticas sobre quejas y reclamos presentados en relación al personal operativo y administrativo.

Desde esta dependencia no se conoce el protocolo de atención al ciudadano.

A la pregunta se incluyó dentro del Plan Anual de Capacitación para la vigencia 2022, temas en materia de formación del personal general del Instituto para mejorar la atención tanto a los usuarios externos como internos. La resolución 484 del 24 de mayo de 2022 por el cual se adopta el Plan de Capacitación, bienestar e incentivos, Se cuenta con oficio número 9311 del 12 de julio de 2022, se incluyeron temas relacionados con atención usuario. Se solicitó diligenciamiento link necesidades de capacitación.

https://forms.office.com/pages/designpagev2.aspx?lang=es-419&origin=OfficeDotCom&route=Start&subpage=design&id=8P3cVFLcPU-7shk3M_Vwq0SmVqnXVKtBiZHDPlb3z85UMjZNSTdKVjIVR0dSRUpMSDI1S0RRSjRXQy4u

Resolución 484 de 2022, Oficio 9311 y Link encuesta.

En cuanto al desarrollo de jornadas de capacitación:

Código Integridad: socialización valores a junio 30 de 2022: Honestidad, Respeto y Compromiso.

Mayo 25 a junio 6 oficio radicado 6501, junio 13 a junio 23 oficio No. 7732, junio 30 Oficio numero 8292

Se tiene asignada persona para revisar correo: contactenos@movilidadpereira.gov.co a cargo de la secretaria de Dirección. Se realizó solicitud de contratación persona por prestación servicios, para dar apoyo en lo relacionado a atención usuarios que requieren información de los servicios del IMP vía telefónica- Persona que estará a cargo de Movilidad. Existe funcionario de planta, encargado de atender la ventanilla Única a cargo de la oficina de Gestión Documental. Actualización información página web en relación perfil funcionarios, directorio y listado personal de planta, información

que se actualiza mediante solicitud al proceso sistema y envió soportes.correo/ventanilla única/ pagina web.

Operativa, Administrativa y Financiera

¿A la pregunta se realizan registros de seguimiento y control a las solicitudes PQRSF que ingresan y son contestados por los diferentes correos dispuestos en la subdirección? ¿Existe estadística evidenciable al respecto? La subdirectora operativa administrativa y financiera ingreso hace poco tiempo, considera se implementara el control de las PQRS por medio de un seguimiento en el aplicativo del SAIA.

Las solicitudes que más se presentan en la subdirección son las prescripciones de los comparendos y las horas extras de los funcionarios.

Se desconoce la estadística de PQRS que ingresan por los diferentes correos electrónicos y el seguimiento a los mismos, se implementará controles de ahora en adelante.

La atención al ciudadano lo brinda la auxiliar contable y el contador, se solicitó al departamento de sistemas implementar un aplicativo para realizar las consultas por medio de la página web del Instituto.

En cuanto si se ha realizado un diagnóstico de los procesos de servicios para el ciudadano la respuesta brindada por esta subdirección deja ver que no se realiza, pero manifiestan que el diagnostico se realizará por medio de un seguimiento a las PQRS y el reporte que ofrece el sistema del SAIA.

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 Luisa María Reyes Trujillo

Se transcriben apartes del Informe de Gestión Enero – Junio de 2022, aportado por la Profesional en Comunicación Social y Periodismo Luisa María Reyes Trujillo:

INFORME DE PRENSA Y COMUNICACIONES

Objetivo de la comunicación desarrollada durante el primer semestre año 2022

Desde comunicaciones significa el espacio indicado para fortalecer la imagen, los objetivos misionales, las metas institucionales y proyectar desde la entidad el avance de la misma desde las diferentes áreas, directivas, administrativas y operativas. El informe de gestión desde el Área de Comunicaciones del Instituto de Movilidad de Pereira permite evidenciar la ejecución, apoyo y difusión de diferentes acciones realizadas y que se encuentran integradas dentro de las estrategias planteadas desde cada área durante el primer semestre del año 2022. Teniendo en cuenta no solo la

comunicación externa, sino fortaleciendo la comunicación interna de cada una de los temas informados.

Es así como la comunicación durante cada semestre se ha planeado a partir de 3 etapas:

El antes, durante y el después. Para cada tema comunicado se ha llevado a cabo la elaboración de boletines de prensa enviados a todos los medios de comunicación, radio, prensa, televisión y digitales para su respectiva difusión; los mismos han sido socializados a través de las cuentas de redes sociales de Alcaldía de Pereira, Instituto de Movilidad en Facebook e Instagram, con equipos de trabajo y diferentes áreas de la entidad, así como con grupos y colectivos de los cuales hacen parte los diferentes actores viales. De igual forma se realizaron piezas gráficas, infonoticias e instahistorias informativas, para lograr inmediatez, alcance y mayor rotación de la información. En lo audiovisual se han producido videos informativos y didácticos con el fin de fortalecer lo realizado en los otros canales, usando el formato tradicional 1920 x 1080, reels y TikToks. Además, se grabaron cuñas informativas para los medios radiales, las cuales se encuentran en rotación en diferentes emisoras institucionales y comerciales. De igual manera con el director Herman Calvo como vocero principal de la entidad y en compañía de los comandantes Juan Carlos López y Juan Carlos Escobar, el profesional especializado Juan Gabriel Londoño El Subdirector Andrés Vanegas, la coordinadora del Subproceso de Educación Vial Elianed García, Jorge López Ingeniero y líder del proceso de demarcación, señalización y semaforización se realizan giras de medios y se conceden entrevistas a los diferentes medios de comunicación de la región.

Redes Sociales Digitales

Actualmente el Área de Comunicaciones del IMP cuenta con diferentes redes digitales: Facebook e Instagram a través de las cuáles se informa sobre las campañas educativas, jornadas pedagógicas y sancionatorias que se realizan, así como el inicio de medidas restrictivas. Siendo además estos dos canales de comunicación vitales para la interacción con los ciudadanos ya sea para dejar sus comentarios, quejas, denuncias en temas de movilidad y para aclarar sus dudas. Durante el primer semestre de 2022 se contó con el apoyo de la Agencia El Quijote, haciendo labor mancomunada en manejo de la parrilla de contenido semanal, diseño de piezas gráficas y monitoreo de medios.

Difusión de normatividad vial y campañas pedagógicas comunicadas

Se trabajó a través de temas relacionados con resoluciones, decretos e infracciones, los cuales se reforzaron a través de estrategia de prensa, medios y pedagogía en trabajo de campo.

Los siguientes temas fueron comunicados desde El Instituto de Movilidad:

1. Lanzamiento de la estrategia “Súmate a la Movilidad” en Pereira
2. Cambio de horario de de la medida restrictiva de Pico y Placa Decreto 0574 de 01 de abril de 2022. Dos Franjas horarias mañana y tarde.
3. Recordación del cumplimiento en el horario para cargue y descargue: Campaña educativa Decreto 713 de 21 de septiembre de 2018
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.
8. Campañas educativas y jornadas sancionatorias para evitar invasión del carril del solo bus.
9. Campaña de educación vial dirigida a los domiciliarios. En articulación con la plataforma Ifood.
10. Celebración de la Semana de la Seguridad Vial

11. Día mundial de la bicicleta
12. Demarcación y señalización vial en zona urbana y rural.
13. Plan de Movilidad escolar en Instituciones Educativas.
14. Niños y Niñas de Pereira por una Cultura Vial
15. Soy un peatón seguro en la vía
16. Soy un motociclista ejemplar en la vía
17. Renovación red Semafórica
18. Descuentos para deudores, Ley 2155 de 2021
19. Campaña identificación de los puntos ciegos en los carros de tráfico pesado.
20. Vacaciones felices y seguras

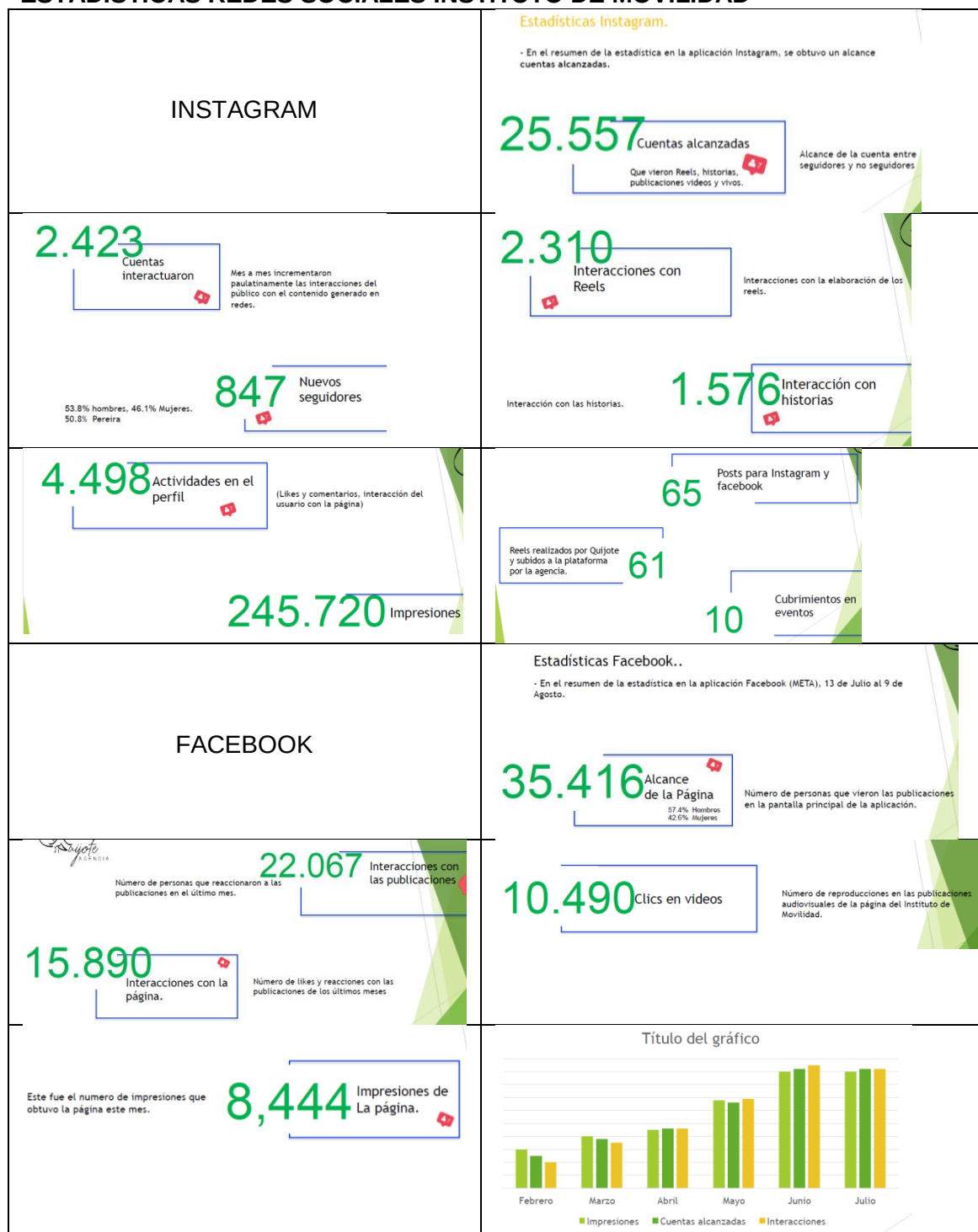


Número de Boletines de Prensa generados: 82 Foto Noticias: 30

Todas las evidencias 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> además de las redes sociales del Instituto de Movilidad. De igual forma en la Oficina Asesora y prensa de Comunicaciones de la Alcaldía reposan los soportes de la labor realizada

por la periodista Luisa Reyes asignada a la entidad desde enero del 2020.

ESTADÍSTICAS REDES SOCIALES INSTITUTO DE MOVILIDAD



TRÁMITES Y SERVICIOS EN LINEA

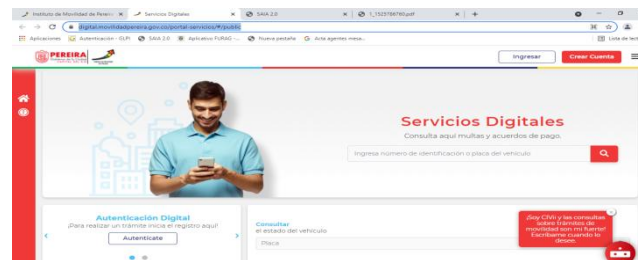
A través de la **plataforma de servicios digitales**, en la página web <https://movilidadpereira.gov.co/>:

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

Solicitud de audiencia en forma virtual:
<https://ivisualizacion.movilidadpereira.gov.co/audiencias>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://ivisualizacion.movilidadpereira.gov.co/audiencias>. The page has a green header with the text 'iVisualización'. On the left is a dark sidebar with 'Audiencias' and a user icon. The main content area is titled 'Solicitar Audiencia de Forma Virtual' and includes a blue banner that says 'Solo para Comparendos realizados en la ciudad de Pereira'. Below this is a form with several fields: 'Tipo identidad' (a dropdown menu with 'Cédula de ciudad' selected), '* Número de identidad', '* Celular', '* Correo', '* Nombres', '* Dirección de residencia', '* Confirmar correo', '* Apellidos', '* Número del comparendo', and a checkbox for '* Autorizo la notificaciones a este correo electrónico'. At the bottom, there is a note 'Tiempo para el cierre de la sesión.' and a copyright notice 'Copyright © 2022 iDataCubo.'

Consulta de multas y pagos en línea: <https://digital.movilidadpereira.gov.co/portal-servicios/#!/public>



Adicionalmente, los usuarios pueden acceder a:

Solicitud permiso parrillero

The screenshot shows a banner for the 'REALICE SU SOLICITUD DE PERMISO' (Make your permit application) on the website. The banner features the 'PEREIRA' logo and the text 'Gobierno de la Ciudad CAPITAL DEL EJE'. It includes a navigation menu with links like 'Informes', 'Tramites/Servicios', 'Institucional', 'Atención al Ciudadano', 'Transparencia', and 'PQRSyD'. The main text on the banner reads 'REALICE SU SOLICITUD DE PERMISO' and lists two options: 'Parrillero hombre' and 'Horario restringido nocturno'. A red button with the text 'Ingresa solicitud' is prominently displayed. The background of the banner shows a group of people on motorcycles. At the bottom, there is a footer with links to 'LICENCIA DE CONDUCCIÓN A2', 'LICENCIA DE CONDUCCIÓN B1', 'LICENCIA DE CONDUCCIÓN C1', and 'RECATEGORIZACIÓN DE B1 A C1'.

La estadística reportada de uso de trámites virtuales es:

420

Comunicacion Interna No. 10528-2022

FECHA: Pereira, 04 de agosto de 2022

PARA: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO
Asesor De Control Interno

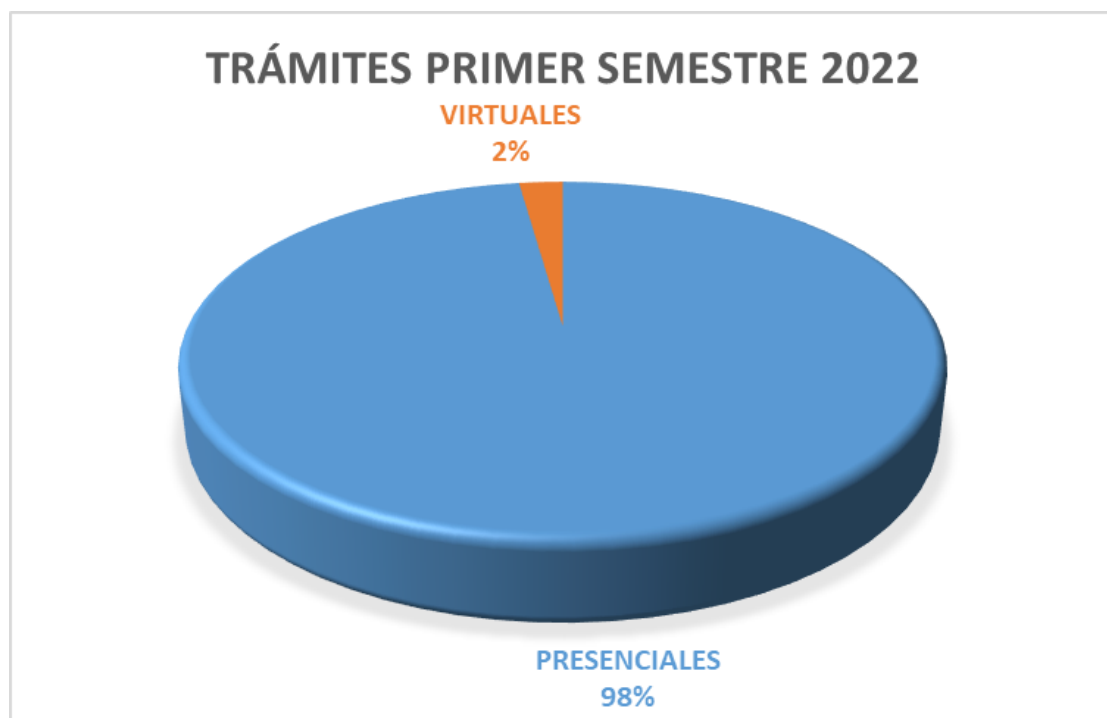
DE: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y TELEMÁTICA

ASUNTO: Respondiendo a: Asunto: Solicitud estadísticas para seguimiento PAAC. Radicado No.10493

Cordial saludo:

Datos Primer Semestre 2022

Cantidad Trámites Virtuales (12 trámites finalizados)
Cantidad de Pagos Servicios Digitales (1253)
Cantidad solicitudes Parrillero y Permisos Nocturnos (259)
Audiencias Web (373)
PQRS (1528)



4. ACTUAR

ASPECTOS DESTACADOS EN EL SEGUIMIENTO REALIZADO:

La oficina de talento humano realizo durante el primer semestre de 2022, jornadas virtuales y presenciales de inducción y reinducción para todo el personal de la entidad en las que se incluyó de manera especial la capacitación en el código de integridad del IMP para avanzar en el fomento de la integridad como un ejercicio comunicativo y pedagógico que busca alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos.

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>.

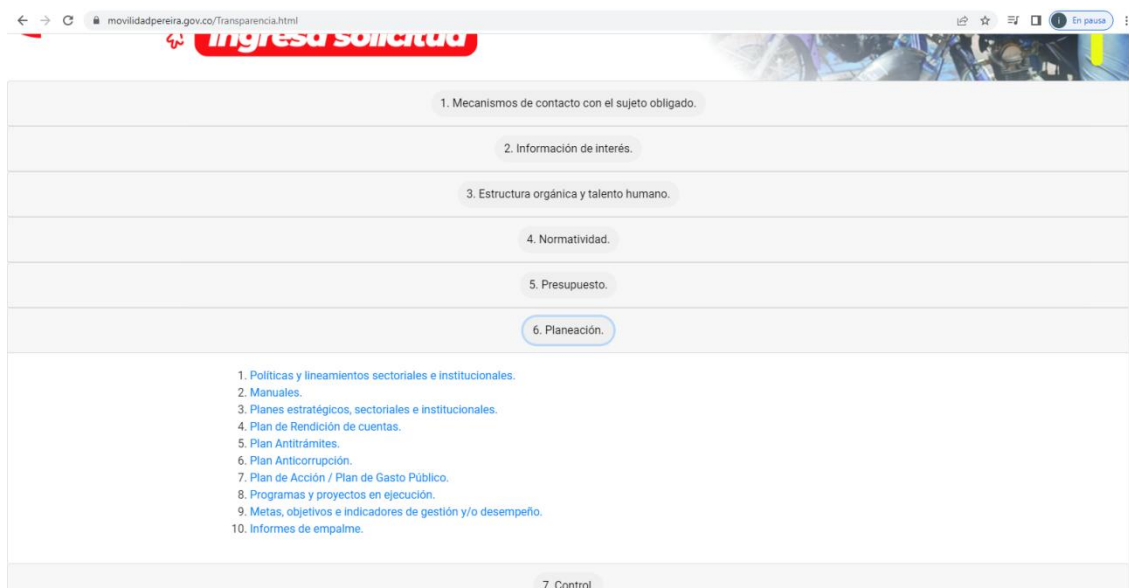
La labor en materia de comunicación y difusión de los contenidos generados desde la entidad en cumplimiento de la misión institucional, con el fin de informar y socializar de una forma asertiva a la comunidad, las diferentes actividades realizadas, cambios normativos. Actividad realizada por la Profesional 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:

Aunque desde el área de planeación se realizan encuestas de satisfacción y caracterización, se puede observar que durante los primeros 6 meses de la vigencia solo se realizaron encuestas durante 6 días, cantidad que no es representativa para los primeros 180 días del año 2022, adicionalmente no se usan como insumo y referencia para la toma de decisiones y mejora en la prestación de los servicios y la atención al ciudadano.

En la mayoría de los procesos se confirmó que no se cuentan con Estadísticas de las PQRSyD recibidas y gestionadas, los informes publicados por la Oficina Asesora Jurídica, sobre PQRSyD mensual en la página web Institucional, solo corresponden a lo ingresado en el gestor documental SAIA, lo cual conforme lo validado con el área de sistemas de la entidad, corresponde a un porcentaje menor a lo que se gestiona como solicitudes de los ciudadanos en la entidad.

Se debe 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.



Persiste con relación al informe de seguimiento PQRSF 2021 el revisar y ajustar el procedimiento 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.

También es necesario dar continuidad a la revisión y ajuste del Procedimiento PQRSyF, 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. Se recomienda también considerar el seguimiento a las solicitudes que se gestionan por los diferentes correos del Instituto directamente con el ciudadano.

	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA NIT 816000558-S		Versión: 04
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha: Abril 2019
	Nombre Proceso y/ o Subproceso		Página: 1 de 6
	Procedimiento: PQRSyDyF		

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 PQRSyDyF 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
- **PQRSyDyF:** 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

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.

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

Aun 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, 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.

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.

Finalmente, se recomienda implementar mecanismos de divulgación de los tramites virtuales para apropiación por parte de los ciudadanos, así como un procedimiento de

implementación y uso de los mismos al interior de la entidad, debido a que en calidad no se encontró referencia al respecto y lo informado por la subdirección de registros indica desconocimiento al respecto.

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración de Riesgos	Realizar revisión de la Política de Administración de Riesgo de acuerdo a la guía vigente del DAFP y en caso de actualización, socializarla a través de la página web institucional	Política de administración de riesgos revisada y socializada a los funcionarios del IMP y ciudadanía en general	Subdirección Planeación	30/06/2022
	Revisión y actualización del Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Documento actualizado de mapa de riesgos de cada proceso	Líder de cada proceso con el apoyo metodológico de la subdirección de planeación	Cada cuatrimestre

- No se ubica en la página Web la política de administración de riesgo, los mapas de riesgo se encuentran en proceso de revisión y actualización conforme los hallazgos reportados por la Contraloría Municipal de Pereira.

Consulta y Divulgación Mapa de Riesgos de Corrupción	Socialización del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo Publicación a través de la página web	Publicar por medio del Sitio Web de la Entidad.	Subdirección Planeación hace la solicitud de actualización a Subdirección de sistemas	Cada que se generen cambios o actualizaciones
Monitoreo y Revisión	Realizar revisión cuatrimestralmente al Mapa de Riesgos de Corrupción, consolidar informe	Informe de monitoreo al mapa de Riesgos de corrupción.	Líder de cada proceso y sus respectivos equipos. Consolidación Subdirección de planeación Revisión control interno	En los términos de Ley (revisión periódica)

Se encuentra publicado en página Web mapa de riesgos versión 2019, en link: <http://www.movilidadpereira.gov.co/Planeacion.html>

Seguimiento	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.	Seguimiento al mapa de riesgos y al plan anticorrupción	Oficina de Control interno.	Seguimientos mapas de riesgos con corte al 30 de abril, 30 de septiembre y 31 de diciembre. Seguimiento PAAC 30 de marzo.
-------------	---	---	-----------------------------	---

- La oficina asesora de control interno realizo seguimiento durante el primer semestre de 2022 a los mapas de riesgo vigentes y se realizaron recomendaciones para implementar actualización conforme hallazgos detectados, se realiza seguimiento de PAAC con este informe.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Identificación de trámites	Realizar un diagnóstico de los trámites y servicios	Numero de tramites	Líderes de procesos que tienen inmersos tramites	30/06/2022
	Revisión de los trámites inscritos en el SUI	Numero de tramites en el SUI	Líderes de procesos que tienen inmersos tramites	
Formular la Estrategia de Racionalización	Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUI la Estrategia de Racionalización de Trámites	Registro de Estrategia de Racionalización de Trámites	Líderes de procesos que tienen inmersos tramites	30/06/2022
Consulta y Divulgación	Realizar campañas de difusión y apropiación de los trámites para los usuarios	Publicidad en el Sitio Web	Subdirector de Sistemas y Telemática	Por evento

- No se ha realizado diagnóstico de los trámites y servicios, se verifico en el presente informe no se ha formulado estrategia de racionalización de trámites:

Departamentos

Tipo de racionalización: ☒ Administrativa ☐ Normativa ☐ Tecnológica

Seleccione el(los) departamento(s) y el(los) municipio(s) del cual desea ver el detalle:

La Guajira

Magdalena

Meta

Nariño

Norte de Santander

Putumayo

Quindío

Santander

Sucre

Tolima

Valle del Cauca

Risaralda

Departamento	Municipio	Acción	Entidad	Acción
Risaralda	PEREIRA		Instituto De Movilidad De Pereira	

Seleccione Municipio(s) Seleccione Entidad(es) Consultar Limpiar

Ver ☒ Exportar a Excel ☐ Exportar a PDF ☐ Separar

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR										ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN					
Periodo	Cuatrim	Clasifica	Sector	Departa	Municipi	Entidad	Tip	Núme	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio racionaliz	Fecha final racionaliz	Fecha final Implem	Respo
No se encontraron datos																			

- Se recomienda generar estrategias de difusión y apropiación de los trámites para los usuarios, en especial los trámites virtuales, con uso actual del 2% por parte de los ciudadanos.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realización de Diagnóstico y la estrategia de rendición de cuentas	Diagnóstico de Participación Ciudadana- MIPG	Subdirección de Planeación	Antes del 31/04/2022
	Informar a la ciudadanía la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública.	Publicación en el Sitio WEB	Subdirección de Planeación, dirección y Sistemas y telemática	Antes del 31/12/2022
	Preparación de la información para la rendición de cuentas	Recolección de información y presentación	Subdirección de Planeación	

- Se debe implementar el diagnóstico de participación de la ciudadanía en estrategia de rendición de la cuenta.
- Se realizó informe de rendición de cuenta correspondiente al periodo enero a mayo de 2022, se encuentra publicado en la página Web en el link: <http://www.movilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2022/Planeacion/PLANES%20INSTITUCIONALES/rendicion%202022.pdf>.

Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Celebración de Audiencia pública de Rendición de Cuentas que incluya: destinación de tiempo durante la audiencia de rendición para la sustentación, explicación y justificación o respuesta de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada	Dirección General y Subdirecciones, líderes de procesos en general	Antes del 31/04/2022
	Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuentas	Informe y Acta de audiencia pública de rendición de cuentas publicado en el Sitio Web	Subdirección de Planeación	Antes del 31/12/2022
	Realizar jornadas de sensibilización al interior de la Entidad, en temas que estén relacionados en Rendición de Cuentas	Publicación por diferentes medios sobre la Rendición de Cuentas.	Comité Directivo	15 días después del evento
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas				De acuerdo con cronograma

- Se ejecutó la rendición de la cuenta ante el Consejo Municipal de Pereira, se realizaron jornadas de sensibilización y divulgación de la rendición a través de las redes sociales del IMP.

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Encuesta (1)	Subdirección de Planeación	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia.
---	---	--------------	----------------------------	--

- No se encuentra evidencia de aplicación de la encuesta para evaluar y retroalimentar la gestión institucional.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	Verificar la necesidad de hacer la política de atención al ciudadano y revisar la carta de trato digno, de ser necesario actualizarla.	Política de Servicio al Ciudadano Carta de trato digno	Subdirección Planeación y Control Interno	30/06/2022
	Implementar estrategias que mejoran la prestación del servicio a fin de evitar largas filas para mejorar igualmente los tiempos en la atención	Realizar una respuesta oportuna y eficiente al servicio de tramites virtuales por medio de la página web	Subdirección de registro y sistemas de información	Permanente
	Teniendo en cuenta la pandemia por el COVID-19 se seguirá dando cumplimiento a las medidas establecidas por el Gobierno nacional, seguir los protocolos antes de ingresar a la sede administrativa y a los Puntos de atención.	Garantizar los protocolos de bioseguridad, tanto para funcionarios como para usuarios en cada uno de los Puntos de Atención y en la sede administrativa	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente

- No se ha implementado la política de atención al ciudadano en la entidad.
- Se han implementado estrategias para mejorar la prestación de los servicios aún susceptibles de ser mejoradas, puesto que los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan la necesidad de implementar mejoras en la gestión de turnos y tiempos de atención.
- Los tramites virtuales carecen de un procedimiento divulgado al interior de la entidad, no son conocidos y apropiados por los grupos de valor.

Fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano	Contar con sistemas de información donde se incorpore y mantenga actualizada la información pública que se provea a la	Información actualizada en la página web	Subdirección de sistemas y demás subdirecciones al proveer material actualizado para	Permanente
	ciudadanía		su publicación	
	Promover la participación de los funcionarios en los cursos virtuales de lenguaje claro ofrecidos por el DNP	Circular promoviendo la participación en los cursos de lenguaje claro	Subdirección Administrativa y Financiera por medio del subproceso de talento humano	30/12/2022

- Se encuentra información publicada en la página Web, sin embargo, aún no se cumplen completamente los lineamientos establecido en la ley 1712 de 2014 y el decreto 612 de 2018, decreto 1151 de 2008 y lo establecido en el índice de transparencia y acceso a la información pública ITA.

- Aún se encuentra vigente el tiempo de cumplimiento para la circular de participación del personal de la entidad, en los cursos virtuales de lenguaje claro ofrecidos por el Departamento Nacional de Planeación.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Talento humano	Revisar o formular protocolos de atención al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano socializados	Todas las subdirecciones	30/07/2022
	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación servicio al ciudadano, con imágenes visuales como (carnets, uniformes, logos)	Circular para impulsar el porte del carnet institucional	Subdirección Administrativa y Financiera	30/06/2022

- No se ha formulado el protocolo de atención al ciudadano, el cual debe ser socializado y apropiado por todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
- Se han generado diversas comunicaciones con relación al porte del carnet institucional.

Normativo y procedimental	Seguimiento a la implementación del Manual de PQRS del IMP	Actualización del procedimiento y del manual	Oficina Asesora jurídica con el acompañamiento metodológico de planeación	30/06/2022
---------------------------	--	--	---	------------

- No se ha culminado la actualización del procedimiento y manual de PQRS del IMP.

Relacionamiento con el ciudadano	Realizar periódicamente mediciones de los resultados de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Informe de resultado de la encuesta de satisfacción y socializado en comité institucional de Gestión y desempeño	Subdirección Planeación	Trimestral
	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del usuario	Plan de mejoramiento presentado a la O.C.I con base en los resultados de las encuestas de satisfacción	Todos Los Procesos	Trimestral

- Se evidencia escasa aplicación de las encuestas de satisfacción, no se evidencio plan de mejoramiento a partir de la identificación de oportunidades y acciones de mejora.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizado el link de transparencia y acceso a la información pública en la página web institucional ley 1712 de 2014	Link de transparencia y acceso a la información pública de la página institucional actualizada en un 100%	Líderes de Procesos y área de Sistemas de la información telemática	Permanente
	Publicación Directorio de información de los servidores públicos	Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos del IMP en la Web	Subdirección Administrativa y Financiera	Permanente
	Publicación del directorio de información de contratistas	Publicación del directorio de información de contratistas en un 100%, a través de la página web para contratistas	Oficina Asesora Jurídica	Permanente

- La información cargada en el link de transparencia en su mayor parte no conduce a la información referida, se recomienda mejorar el proceso de publicación y divulgación conforme la ley.

Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener la publicación de los canales de comunicación para recibir solicitudes de información pública	Divulgar con evidencias los medios para recibir solicitudes de información a través de la web y de las redes sociales	Subdirección de Sistemas y telemática	Cada que se requiera (Por evento)
	Respuesta a solicitudes de acceso a información pública	Dar respuesta a las solicitudes de información pública	Todos los líderes de procesos	Cada que se requiera (Por solicitud)

- El IMP tiene incorporada en su página Web el link de acceso a PQRSyD, https://transito-pereira.netsaia.com/saia_release1/webservice_pqrs/adicionar_pqrs.php, se ha socializado en toda la entidad la cartilla Prevención Disciplinaria emitida por la Personería de Pereira, en la que se indican con claridad conforme la ley los tiempos de respuesta para peticiones y solicitudes de información.

Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Permitir acceso a la información publicada con anterioridad en la página web institucional	Conservación de la información publicada con anterioridad. Mantener el archivo digital de las publicaciones en la web, con fechas de publicación	Subdirección de Sistemas y telemática	Permanente
Criterio diferencial de accesibilidad	Verificar viabilidad e implementar en la página web institucional herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad	Iniciar con las estrategias para la implementación de herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva través de la página web	Subdirección de Sistemas y Telemática	30/06/2022

2. Información de interés.

1. [Publicación datos abiertos](#)
2. [Estudios, investigaciones y otro tipo de publicaciones de interés para ciudadanos, usuarios y grupos de interés](#)
3. [Correo electrónico institucional.](#)
4. [Lista de preguntas frecuentes con las respectivas respuestas, relacionadas con la entidad](#)
5. [Glosario que contenga el conjunto de términos que usa la entidad o que tienen relación con su actividad.](#)
6. [Sección que contenga las noticias más relevantes para sus usuarios.](#)
7. [Calendario de eventos y fechas clave relacionadas con los procesos misionales de la entidad](#)
8. [Información dirigida para los niños, niñas y adolescentes sobre la entidad.](#)
9. [Carta de trato digno a los usuarios.](#)

10. Instrumentos de gestión de información pública.

1. [Datos abiertos.](#)
2. [Registro de Activos de Información](#)
3. [Esquema de Publicación de la Información.](#)
4. [Índice de Información Clasificada y Reservada.](#)
5. [Esquema de Publicación de Información.](#)
6. [Registro de publicaciones.](#)
7. [Tablas de Retención Documental](#)
8. [Programa de Gestión Documental.](#)
9. [Mecanismos para presentar quejas y reclamo.](#)
10. [Informe de Peticiones, quejas, reclamos.](#)

12. Criterio Diferencial de Accesibilidad.

1. [Formato alternativo para grupos étnicos y culturales](#)
 2. [Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad](#)
- El link referencia para acceso a datos abiertos conduce a información publicada por Área Metropolitana Centro Occidente de Pereira, el registro de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, registro de publicaciones, estudios investigaciones y otros de publicaciones de interés no conducen a ninguna información cargada.

Lista de preguntas frecuentes:

¿Qué procedimiento debo seguir para obtener el descuento del 50% o 25% en el pago de un comparendo?
¿Dónde deben ser cancelados los comparendos impuestos por la Policía de Carreteras (POLCA)?
PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO PINAR
PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL
TABLA DE RETENCION DOCUMENTAL

- El criterio diferencial de accesibilidad no conduce a lo reportado.
- Se recomienda mejorar la información, los instrumentos de gestión de la información y el criterio diferencial de accesibilidad.

Monitoreo del acceso a la información pública	Implementar un informe en el cual se establezcan la cantidad de solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas, solicitudes negadas y tiempo de respuesta,	Informe de solicitudes	Subdirección de Sistemas y Telemática	Semestral en caso de recibir solicitudes
---	--	------------------------	---------------------------------------	--

- No se evidencia informe referido sobre la gestión de solicitudes y su trazabilidad.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES (CÓDIGO DE INTEGRIDAD)

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Iniciativa adicional Código de Integridad	Revisar el código de integridad adoptado por el Instituto en el año 2019 y actualizarlo de considerarlo necesario	Actualización del código de integridad	Talento Humano con el apoyo metodológico de la subdirección de planeación	30/06/2022

- Se socializo y se capacito al personal de la entidad en el código de integridad vigente en el IMP.

CONSIDERACIONES GENERALES:

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

SOCIALIZACIÓN:

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Planeación, Subdirección de Registros y Procedimientos Administrativos y Subdirección de Movilidad 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