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

INFORME DE SEGUIMIENTO
PAAC - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER CUATRIMESTRE

OBJETIVO: Realizar seguimiento al PAAC Plan Anticorrupción y 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: LUIS FERNANDO GONZALEZ BUITRAGO
 Director General

ELABORADO POR: LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ
 Profesional Universitario

PERIODO: Septiembre - Diciembre de 2023

PRESENTACION: 19 de enero de 2024

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
 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:

Este informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano que se tiene programado para realizarse cada cuatro meses.

HACER:

Se procede a hacer revisión Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, plan elaborado por el área de Planeación y publicado en la página Web de la Entidad.

VERIFICAR:

Evidenciar el avance en el 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 publicados en la página web, verificación de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 con corte al tercer cuatrimestre de la presente vigencia.

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

El Instituto de Movilidad Pereira cuenta con la Política para la Administración del Riesgo la cual define la metodología para gestión del riesgo Institucional, el mapa de riesgos de corrupción es una herramienta que permite al IMP identificar, analizar, valorar, administrar y hacer seguimiento a los posibles hechos internos y externos generadores de corrupción y de esta manera poder establecer medidas para controlarlos.

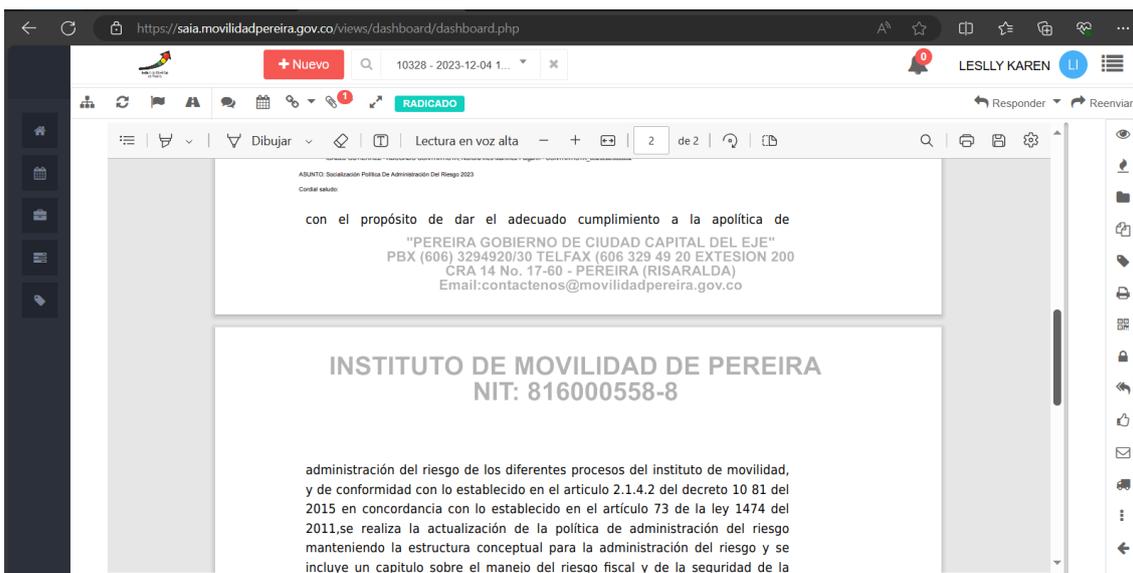
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración de Riesgos	Realizar revisión de la Política de Administración de Riesgo de acuerdo a la guía vigente del DAFP y en caso de actualización, socializarla a través de la página web institucional	Política de administración de riesgos revisada y socializada a los funcionarios del IMP y ciudadanía en general	Subdirección Planeación	30/08/2023
	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

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.	Lider de cada proceso y sus respectivos equipos. Consolidación de Subdirección de planeación Revisión control interno	En los términos de Ley (revisión periódica)
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.

Según lo establecido por el área de planeación la revisión de la política de administración del riesgo estaba programada para realizarse con corte a 30 de agosto de la presente vigencia.

Durante los ocho primeros meses de la vigencia se estuvo realizando por parte del área de Planeación y Calidad, jornadas de capacitación con personal enlace seleccionado por cada uno de los Subdirectores del Instituto, esta capacitación está relacionada con riesgos de gestión versión 6 “proceso de identificación del riesgo”.

Según lo establecido en el comité Institucional de Gestión y desempeño de la Entidad, la nueva medición en los nuevos formatos se realizo por cada área entre los meses de agosto y septiembre a excepción del área de Sistemas de Información y Telemática que hizo su medición sobre el formato antiguo.



Mediante SAIA 10008679_2023_12_01_12_14_02 de 04 de diciembre el área de planeación socializo al IMP, la política de administración del riesgo 2023.

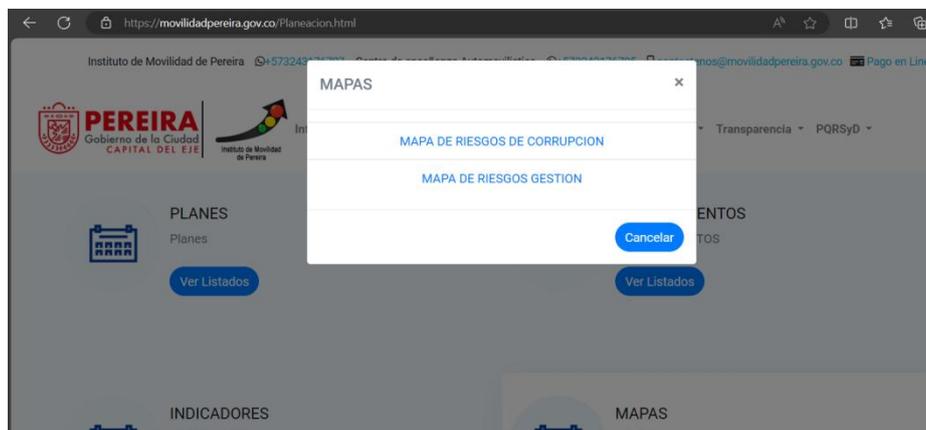


A finales del mes de enero se espera contar con la medición del 3 cuatrimestre de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción de todas las áreas del IMP.

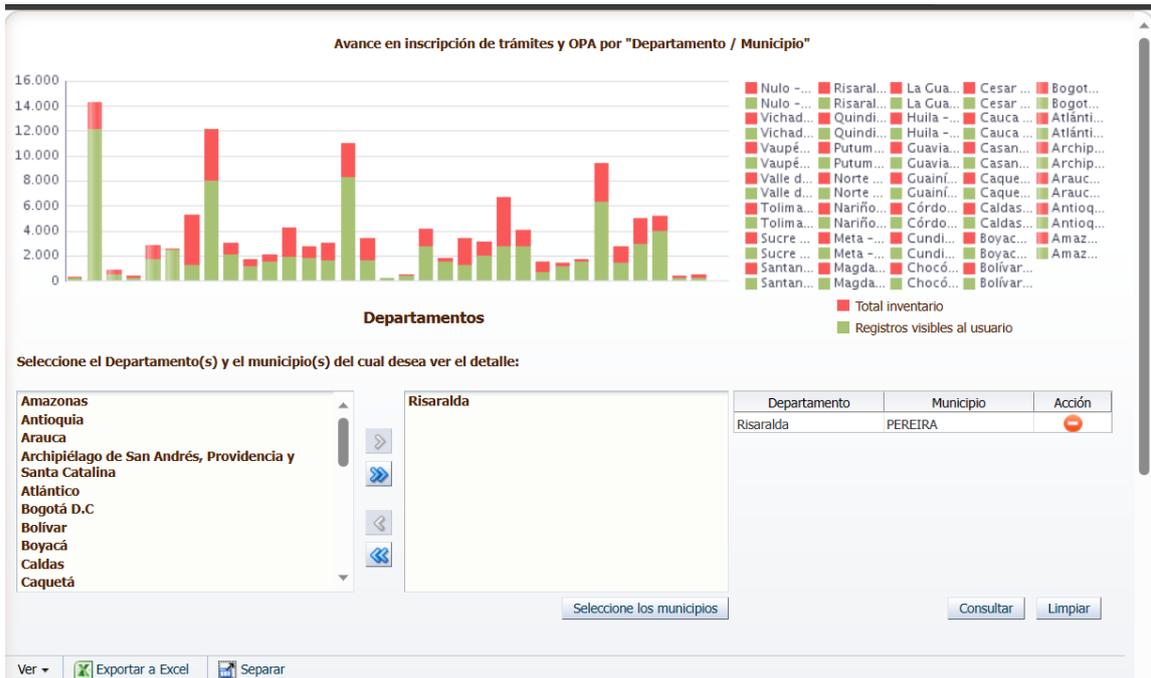
Para el último cuatrimestre de la vigencia se publico en la página web de la entidad la política de administración de riesgo.



De igual forma se hizo la actualización de los mapas de riesgos modificados, según lo establecido en la versión 6 de la Función Pública.



Avance en la inscripción de trámites y Otros procedimientos administrativos a nivel Territorial



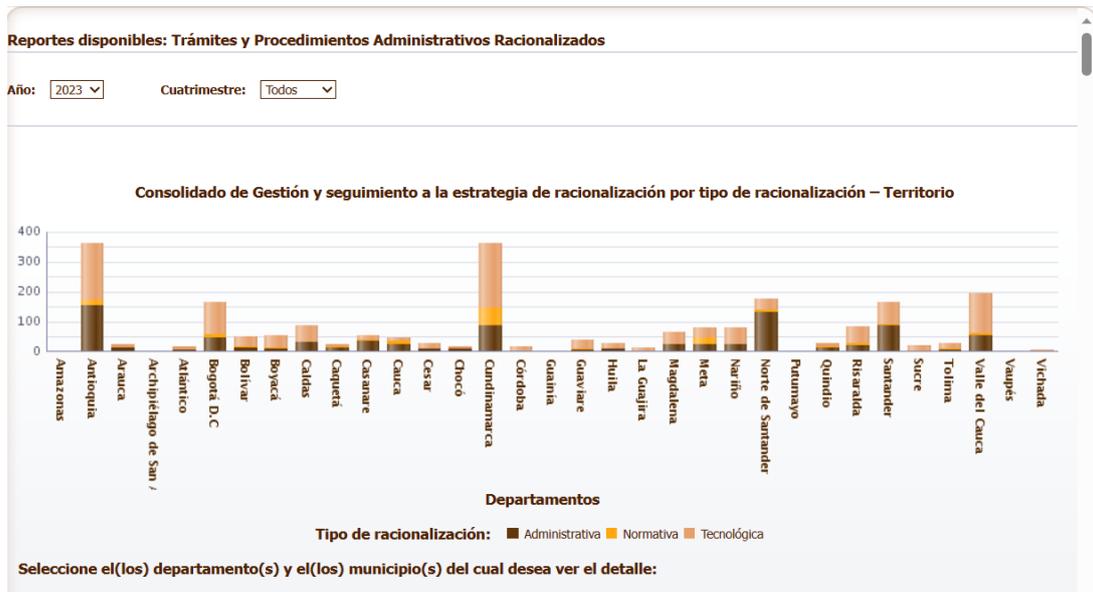
Clasificación orgánica	Departamento	Municipio	Institución o dependencia	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total		% Avance
				Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	SALUD PEREIRA	0	0	0	0	9	0	9	0	100%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE	0	0	0	0	53	0	53	0	100%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	0	0	0	0	6	0	6	0	100%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	HOSPITAL MENTAL DE RISARALDA -PEREIRA	0	0	0	0	24	0	24	0	100%
Entes autónomos	Risaralda	PEREIRA	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA	0	0	0	0	89	5	90	5	99%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	2	0	2	0	106	7	110	7	97%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	ALCALDÍA DE PEREIRA	0	0	4	0	22	0	26	0	85%
Ejecutiva	Risaralda	PEREIRA	ÁREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE DE PEREIRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total registros: 17												

⚠️ **Tenga en cuenta las siguientes definiciones para una buena comprensión del reporte**

Reporte_gestión_portal_departamento_municipio - Microsoft Excel

Clasificación orgánica	Sector	Institución o dependencia	Suborden	Por incluir al inventario		En gestión para inscripción		Inscritos		Total	
				Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA	Trámites	OPA
Entes autónomos	Educación	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA	No Aplica	0	0	0	0	21	1	21	1
Ejecutiva	No Aplica	SALUD PEREIRA	Municipal	1	0	0	0	8	0	8	0
Ejecutiva	No Aplica	HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JORGE	Municipal	1	0	0	0	9	0	9	0
Ejecutiva	No Aplica	INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA	Municipal	1	0	0	0	53	0	53	0
Ejecutiva	No Aplica	HOSPITAL MENTAL DE RISARALDA -PEREIRA	Municipal	1	0	0	0	6	0	6	0
Entes autónomos	Ambiente y Desarrollo Sostenible	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE RISARALDA	No Aplica	0	0	0	0	24	0	24	0
Ejecutiva	No Aplica	GOBERNACIÓN DE RISARALDA	Departamental	1	0	1	0	89	5	90	5
Ejecutiva	No Aplica	ALCALDÍA DE PEREIRA	Municipal	1	2	2	0	106	7	110	7
Ejecutiva	No Aplica	ÁREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE DE PEREIRA	Área Metropolitana	1	0	4	0	22	0	26	0
Ejecutiva	No Aplica	EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.	Municipal	1	0	2	0	6	0	8	0
Ejecutiva	No Aplica	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.	Municipal	1	0	2	0	6	0	8	0
Ejecutiva	No Aplica	EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y RURAL DE RISARALDA	Departamental	1	0	1	0	1	0	2	0
Ejecutiva	No Aplica	TERMINAL DE TRANSPORTES DE PEREIRA S.A.	Municipal	1	0	3	1	1	0	4	1
Ejecutiva	No Aplica	LOTERIA DEL RISARALDA	Departamental	1	7	1	0	0	0	8	0
No Aplica	No Aplica	HOSPITAL LOCAL URIMACO - LIQUIDADA	Municipal	1	9	0	0	0	0	9	0
No Aplica	No Aplica	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE PEREIRA	Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0

Gestión de Racionalización entidades orden Territorial



Magdalena
Meta
Nariño
Norte de Santander
Putumayo
Quindío
Santander
Sucre
Tolima
Valle del Cauca
Vaupés

Risaralda

Departamento	Municipio	Acción	Entidad	Acción
Risaralda	PEREIRA	➔	No hay datos para mostrar	

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					
Perio	Clasific	organi	Sector	Depart	Munici	Entida	Tip	Núm	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de racionaliza	Acción de racionaliza	Fecha inicio	Fecha final	Fecha Final	Resp
2023	Dicie...	Ejec...	No Aplica	Risar...	PERE...	Gobe... De Risar...	M... - H...	10...	Inscrip... de dignat... de las organi... comun... de primero y segundo	Inscrito	El trámite se realiza presencial en la entidad.	Se implementará el trámite totalmente en línea.	No desplazamie... a la entidad.	Tecnologica	Trámite total en línea	2023-01-23	2023-12-31		Secre de Gobie

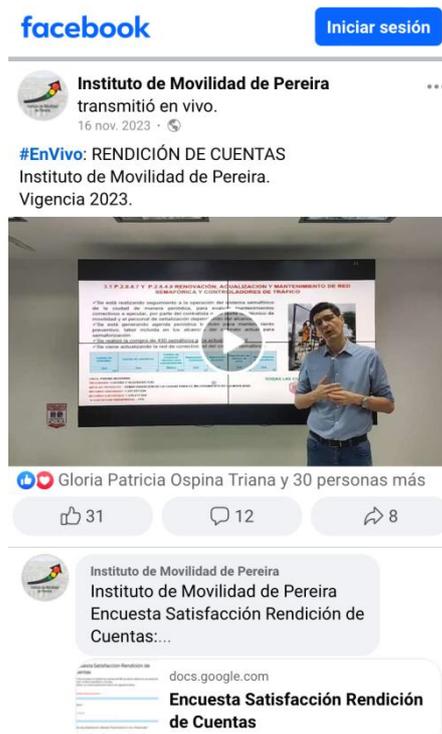
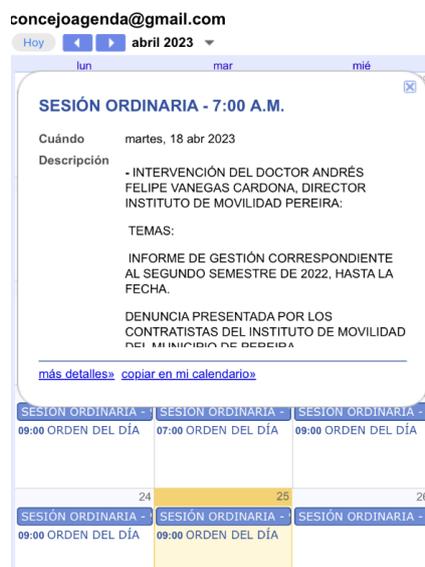
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Rendición pública de Cuentas, es un mecanismo administrativo indispensable para la articulación del Instituto con la ciudadanía de manera permanente, su objetivo es establecer actividades que permitan presentar los resultados de la gestión desarrollada por el Instituto de Movilidad Pereira y fortalecer la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

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 31/06/2023
	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 31/06/2023
	Preparación de la información para la rendición de cuentas	Recolección de información y presentación	Subdirección de Planeación	
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 31/06/2023
				Antes del 31/12/2023
	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	15 días después del evento
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	De acuerdo con cronograma
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.

Según la información suministrada por planeación, en la vigencia se realizaron dos rendiciones de cuenta del Director Andrés Felipe Vanegas Cardona, una en el mes de marzo y otra en noviembre.

Se realizaron jornadas de sensibilización y divulgación de las rendiciones realizadas a la ciudadanía, a través de las redes sociales del IMP. Se efectuó la presentación del informe de gestión ante el Concejo Municipal el 18 de abril de 2023.



A la fecha de este informe no se encuentra publicado en la página Web de la entidad, los informes de audiencia pública de rendición de cuentas, que debe publicarse 15 días después del evento. El área de planeación realizó una encuesta para aplicar durante la rendición de noviembre pero finalmente no se aplicó.

Esta observación se anotó en el informe de seguimiento del primer cuatrimestre, por lo tanto, se sugiere su pronta publicación con el fin de dar cumplimiento al requerimiento. Tampoco se evidencia realización de jornadas de sensibilización al interior de la entidad en temas relacionados con la rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta el Instituto de Movilidad de Pereira y mecanismos para mejorar la atención 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	30/06/2023
	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

Teniendo en cuenta que una de las metas de este cuarto componente es la Política de Servicio al Ciudadano la cual está en mora de ser creada, socializada y aplicada por la entidad, es conveniente modificar la actividad que está formulada como *“verificar la necesidad de hacer la política de atención al ciudadano”*.

Vale la pena recordar que según lo establecido en la Actualización de Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano de la Función Pública. *“Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor”*.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia

adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano **se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión** en el año 2017 ¹, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad en el servicio.

El liderazgo de la implementación de la Política al interior de cada sujeto obligado: estará bajo la responsabilidad del servidor público del nivel directivo que tiene a cargo de la dependencia que lidera las políticas de la relación Estado - Ciudadano, de la que trata el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020. En todo caso, la gestión e implementación de las actividades para la implementación de la política requerirá del concurso de todas las áreas misionales y de apoyo de la organización”.

Lo anterior implica entender la transversalidad e integralidad del servicio al ciudadano, como una labor que compromete a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto de Movilidad de Pereira; y que requiere de la gestión de recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso efectivo los de trámites y servicios que proporciona el Instituto.

La política se realizó en el mes de diciembre de 2023, en este momento se encuentra en proceso de legalización y publicación en calidad y la pagina WEB de la entidad.

Se evidencia la implementación del agendamiento de la totalidad de los trámites que presta la entidad por internet, con el fin de mejorar la atención de los usuarios y los tiempos de espera en sala.



https://digital.movilidadpereira.gov.co/portal-servicios/#/agendar-cita-publica

PEREIRA Gobierno de la Capital CAPITAL DEL EJE

Ingresar Crear cuenta

Información solicitante Ingresa los campos obligatorios.

Tipo y número de identificación: CC 123456789 (Este campo es obligatorio)

Nombres: Ingresar nombres (Este campo es obligatorio)

Apellidos: Ingresar apellidos (Este campo es obligatorio)

Correo electrónico: ejemplo@correo.com (Este campo es obligatorio)

Confirmar correo electrónico: ejemplo@correo.com (Este campo es obligatorio)

Celular: Ingresar número (Este campo es obligatorio)

Solicitar cita

Seleccionar trámite: [Dropdown] [Agregar servicio]

Trámites seleccionados

Servicios	Acciones
Puntos de atención	Fecha
	Hora inicio

¡Soy CIVI y las consultas sobre multas de tránsito son mi fuerte! Escribe cuando lo desees.

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 ciudadanía	Información actualizada en la página web	Subdirección de sistemas y demás subdirecciones al proveer material actualizado para su publicación	Permanente
	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 de sistemas de información y telemática	30/06/2023

Se encuentra información publicada en la página Web, sin embargo, aún no se cumplen completamente los lineamientos establecidos 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.

Según la medición realizada a 31 de agosto de 2023, el reporte de cumplimiento arrojó un resultado de 65 puntos sobre 100, bajando el cumplimiento al compararlo con el de la vigencia 2022 de 77 puntos sobre 100, lo que indica aumento en los incumplimientos de la información que debe estar publicada en la página Web.



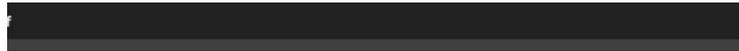
Reporte de Cumplimiento ITA para el Periodo 2023

Número de documento: NI 816000558
Sujeto obligado: INSTITUTO MUNICIPAL DE TRANSITO Y TRANSPORTE DE PEREIRA
Nivel de cumplimiento: 65 sobre 100 puntos
Fecha de generación: 30/08/2023 04:27 PM
Administrador del sujeto obligado: DANY ALEXANDER ORREGO CRUZ
(sistemas@movilidadpereira.gov.co)
Tipo de formulario: Mintic Res.1519

Informe Consolidado de Resultados

Punt N.II: Puntaje Nivel II	Punt N.I: Puntaje nivel I		Punt Anx: Puntaje Anexo					
Peso N.II: Peso Nivel II	Peso N.I: Peso nivel I		Peso Anx: Peso Anexo					
Subnivel Menú Nivel II	Punt N.II	Peso N.II	Menú – Nivel I	Punt N.I	Peso N.I	Anexo Técnico	Punt Anx.	Peso Anx.

No hay evidencias de que se haya realizado hasta el momento alguna actividad que promueva la participación en cursos de lenguaje claro ofrecidos por el DNP.



CURSO VIRTUAL

Lenguaje Claro para Servidores y Colaboradores Públicos

Información general del curso:

- **Modalidad:** Virtual.
- **Entrega certificado:** Si. Se entrega certificado de participación.
- **Requiere conocimientos previos:** No.
- **Vigencia:** Permanente. Curso abierto todo el año.

Sobre el Curso de Lenguaje Claro:

¿Cuáles son los objetivos del Curso?	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar herramientas para mejorar la comunicación personal e institucional, a la vez que busca organizar y diseñar mejores comunicaciones escritas, para que la información se pueda encontrar, entender y usar. • Apropiar de manera transversal la Estrategia de Lenguaje Claro del DNP en cada comunicación del Estado Colombiano.
¿Qué es lo que más va a disfrutar al hacer este curso?	<ul style="list-style-type: none"> • Está pensado para que cualquier persona al servicio de Colombia, pueda mejorar su forma de comunicar, ya sea de forma escrita, verbal o no verbal.
¿Cuáles son los beneficios de realizar el curso?	<ul style="list-style-type: none"> • Acceder a información clara, práctica y útil sobre Lenguaje Claro para poder replicarla, retomarla o compartirla con personas interesadas o en otros espacios de desarrollo académico o profesional. • Este curso ofrece la posibilidad de conectarse con otras personas e intercambiar ideas o participar en discusiones temáticas. • Una vez finalice el curso gratuito, se otorga un certificado.
¿Cuál es su público objetivo?	<ul style="list-style-type: none"> • Este curso está diseñado para todo público. Esperamos que los cuatro tipos de audiencia hagan parte del curso (funcionarios y contratistas del sector público, miembros del ecosistema o conectados con las temáticas de comunicación asertiva y efectiva desde el Estado, miembros de la academia y ciudadanía general).

Para comentarios, sugerencias o preguntas sobre este curso y las temáticas aquí presentadas, puede escribirnos al correo: lenguajeclaro@dnp.gov.co



Los trámites virtuales carecen de un procedimiento divulgado al interior de la entidad, no son conocidos y apropiados por los grupos de valor.

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	30/07/2023
	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	Permanentemente

Desde el área de Talento Humano se realizó un folleto de atención al ciudadano el cual se socializo a algunos funcionarios, en especial a los que tienen atención al usuario dentro del IMP

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El protocolo es una herramienta que contribuye a mejorar la gestión, una guía de actuación para facilitar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL Y/O AUDITIVA

Se debe preguntar al ciudadano si desea y necesita la ayuda para desplazarse por el lugar.

- Si el ciudadano acepta la ayuda no lo coja bruscamente, ubíquese un paso delante de él y permita que se coja de su codo u hombro. Evite caminar muy rápido y/o realizar movimientos fuertes.
- Si el ciudadano decide no aceptar su guía es necesario que sea preciso al dar indicaciones, recuerde que solo debe dar indicaciones de lo visual.
- Si el ciudadano con discapacidad visual está acompañado de su perro guía, no olvide caminar al lado opuesto del animal, describa el lugar. Evite distraer el perro, no lo alimente.
- El saludo a la persona debe ser cordial y debe estar acompañado de las posturas de orientación y movilidad anteriormente descrita. "Buenos días tardes, bienvenido al IMP."

ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Utilice frases cortas y precisas para dar alguna indicación al ciudadano.

- Dirija siempre su mirada al ciudadano con sordera pues la lectura de labios puede ser una opción de comunicación; si es el caso trate de hablar claramente sin exagerar la vocalización de las palabras.
- Si el ciudadano le pide que hable un poco más duro, siga su instrucción, pero no suba mucho su tono de voz pues el ciudadano puede creer que lo está gritando.
- Recuerde que la lengua materna de la población sorda es la lengua de señas. Si conoce este lenguaje utilícelo o pida a algún compañero que lo conozca que sirva de intérprete.



DISCAPACIDAD PSICOMOTORA





PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO - Microsoft Word

PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

Introducción

El Instituto de Movilidad de Pereira, busca proporcionar beneficios visibles y medibles a la sociedad, que le permitan generar valor como en ámbito social del municipio de Pereira, es por esto, que acogidos al Modelo Integrado de Planeación y Gestión IMPG - el cual busca fortalecer la medición del desempeño de la Administración Pública -, se ha diseñado el Protocolo de servicio al Ciudadano, el cual unifica los protocolos de servicio que brinda el Instituto de Movilidad al momento en que las personas se acercan para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o presentar una queja, reclamo o sugerencia a través de los canales dispuestos.

Los canales de atención son los medios y espacios a los cuales los ciudadanos pueden acceder para realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, realizar consultas, sugerencias, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y/o cualquier asistencia relacionada con las funciones de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.

PROTOCOLO SERVICIO AL CIUDADANO

- Objetivo
- Responsables
- Definiciones
- Alcance del protocolo
- Lineamientos del protocolo

1. Portafolio De Servicios

- Canales de Atención
- Canal presencial
- Canal telefónico

3.1.4. Seguimiento y Evaluación10

3.2. Respuesta Negativa 10

3.3. Protocolo de Atención Presencial 10

3.3.1. Recomendaciones 10

3.3.1.1. Rol Vigilantes 11

3.3.1.2. Rol Orientadores o Anfitriones 11

3.3.1.3. Rol Servidores(as) de puntos de Atención al Ciudadano(a) 12

3.4. Protocolo Atención Telefónica 13

3.5. Protocolo correo institucional 14

3.6. Protocolo Chat en línea 14

4. Atención a personas en situación de Discapacidad 15

4.1. Discapacidad Visual 16

4.2. Discapacidad Auditiva 16

4.3. Discapacidad Física o Motora 17

4.4. Atención a personas de talla baja 18

4.5. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas 18

4.6. Atención a niñas, niños y adolescentes 19

4.7. Atención a víctimas del conflicto armado 19

4.9. Atención de grupos étnicos y culturales del país 21

5. Atención a las PORSD 21

5.1. Términos para resolver las peticiones 22

6. Bases Legales 23

1. Objetivo

Definir los protocolos para una adecuada atención a la ciudadanía para responder a sus necesidades, a través de los canales de interacción dispuestos por el IMP.

Página: 1 de 27 Palabras: 6.953 Español (alfab. internacional)

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 8680058-8
FORMATO LISTA DE ASISTENCIA INTERNA

Vigencia: 04/2023

Nombre de la reunión: **Protocolo de servicio al ciudadano**

Objetivo de la reunión: **socializar protocolo servicio al ciudadano**

Fecha: _____

Nº	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	TELÉFONO	ÁREA	COMENTARIOS
1	Nelly Ramirez G	Asesora Adm	348143767	Financiera	
2	Diego B	Ases. Adm	30273628	Atención	
3	Geison Galindo	Ases. Adm	30273628	Atención	
4	Walter Suarez	Técnico	302946891	Registro	
5	Yanika Henao H	Ases. Adm	304873295	Registro	
6	Roberto Luis Gonzalez	Ases. Adm	302682186	Atención	
7	Walter Alvarez	Ases. Adm	302682186	Atención	
8	Alfonso Gomez	Ases. Adm	302682186	Atención	
9	oldnarshan SP	Ases. Adm	304873295	Registro	
10	Miguel Torres Soto	Registro	301676100	Registro	
11	Paul Carrero	Ases. Adm	31172119	Registro	
12	Paula Herrera	Subdirectora	310413453	Registro	
13	Paola Botero	Asesora	3113499167	Entrenamiento	
14	Diego B	Ases. Adm	30273628	Atención	
15	Juliana Medina	Subdirectora	327742490	Formación	
16	Yolanda Jimenez	Subdirectora	310842087	Atención	
17	Diego B	Ases. Adm	30273628	Atención	

Handwritten notes: - Canal presencial, teléfono, atención al ciudadano, atención presencial con compañía.

Al inicio de la vigencia se envió correo electrónico por parte de la Profesional Especializada de Talento Humano sobre el uso del carnet institucional.

about:blank

Eliminar Archivar Informar Responder Responder a todos Reenviar Leído /

Cumplimiento de horario

CL Claudia Liliana Lopez   

CC:  Control Interno;  Lesly Karen Isaza Velasquez;  Auxiliar Control Interno **y 47 más** M

Buenos días, Espero se encuentren bien.

Se recuerda a los empleados públicos, el cumplimiento del horario y uso del **carnet** de forma obligatoria.

CLAUDIA LILIANA LOPEZ JIMENEZ
 Profesional Especializada de Talento Humano
 Proceso Subdirección Administrativa y Financiera
 Instituto de Movilidad de Pereira
 Teléfono: 605 2204020 Ext 107



Durante el segundo cuatrimestre la profesional especializada de Talento Humano envió comunicación interna recordando el uso adecuado del carnet de la entidad.



INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
 NIT 816000558-8

1 de 2

410

Comunicacion Interna No. 7072-2023

FECHA: Pereira, 17 de agosto de 2023

PARA: IMP

DE: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

ASUNTO: USO CARNET

Cordial saludo:

Se recuerda a todos los funcionarios, la importancia de usar el carnet de identificación, esto con el fin de demostrar la identidad institucional a los usuarios y ciudadanos en los procesos de prestación del servicio.

Así mismo el carnet, facilita el trabajo del personal de seguridad, logrando identificar un funcionario y un visitante.

Recuerde:

- No lo preste, ni lo facilite.
- No lo perfore, ni lo plastifique.
- No lo adultere y/ o modifique.
- Úselo solo para fines laborales.

Pórtelo adecuadamente, de forma permanente y visible a la altura del tórax, o en el brazo de acuerdo con las funciones del cargo.

Este documento es propiedad del IMP y debe ser devuelto al término de su contrato y/ o al vencimiento del mismo o renuncia

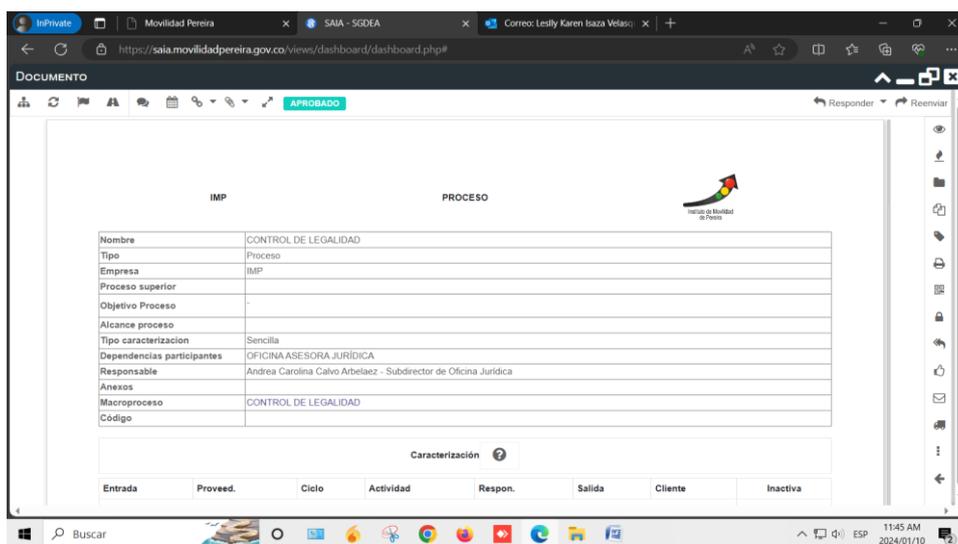
En caso de pérdida por favor reportarlo al área de compras.

Para el tercer cuatrimestre Mediante SAIA No.20231205-10394-I de 05 de diciembre de 2023, el área de Talento humano, recuerda el uso adecuado del Carnet.



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	30/06/2023
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

Durante la vigencia no se evidencia actualización del procedimiento de Quejas y Reclamos de la entidad. En calidad en la nueva versión de SAIA en el área jurídica no se evidencia el procedimiento y en la página WEB se encuentra el procedimiento de 2019.



DOCUMENTO

Ficha tecnica: FORMATO FICHA TÉCNICA.docx
 Asignación de poder IMP: FORMATO ASIGNACIÓN DE PODER IMP.doc

Manuales

Nombre	Descripción	Anexo
RESOLUCION ADOPCION MANUAL DE CONTRATACION Y SUPERVISION N° 000260		

Procedimientos

Nombre	Descripción	Anexo
procedimiento asesoria y apoyo a la contratación		procedimiento asesoria y apoyo a la contrataci?n.pdf
procedimiento conciliación prejudicial		procedimiento conciliaci?n prejudicial.pdf
Procedimiento defensa juridica del IMTP		Procedimiento defensa juridica del IMTP.pdf

Instructivos

Nombre	Descripción	Anexo
Estatutos		ESTATUTOS IMP ACUERDO 05_2018 (2).pdf

PROCEDIMIENTOS

listado clientes internos externos

PROCEDIMIENTO DE PQRSF

Cancelar

Ver Listados

Ver Listados

Ver Listados

INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
 NIT 816000558-8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nombre Proceso y/ o Subproceso
 Procedimiento: PQRSyDyF

Versión: 04
 Fecha: Abril 2019
 Página: 1 de 6

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
- PQRSyD: 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 de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- RECLAMO: Es una solicitud del usuario con el objeto de que se revise una actuación

En el mes de agosto durante dos (02) días 10 y 11, se realizó la aplicación de una encuesta de satisfacción al cliente, a 364 usuarios que se encontraban en las instalaciones del Instituto de Movilidad de Pereira. Solo se tiene evidencia de una y el PAAC establecía que se realizara trimestral.



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

Para el Instituto de Movilidad Pereira es misional cumplir con los principios de información completa, clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad teniendo presente necesidades, realidades y expectativas de los ciudadanos.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizado el link de transparencia y acceso a la	Link de transparencia y acceso a la información pública de la página	Líderes de Procesos y área de Sistemas de	Permanente

información pública en la página web institucional ley 1712 de 2014	institucional actualizada en un 100%	la información telemática	
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 PQRSDyF, https://transito-ereira.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.

Instituto de Movilidad de Pereira x SOLICITUD PQRSF x SAIA 2.0 x | +

https://transito-pereira.netsaia.com/saia_release1/webservice_pqrs/adicionar_pqrs.php

SOLICITUD DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

[Consultar PQRSF](#)

FECHA DE LA PQRSF

ANÓNIMO* SI No

MEDIO DE RESPUESTA* Email Correo Físico Certificado

TIPO DE SOLICITANTE* Persona natural persona jurídica niños,niñas y adolescentes apoderado

NOMBRE COMPLETO*

TIPO DE IDENTIFICACIÓN* C.C. C.E. R.C. T.I. Otro:

En el link de transparencia botón 10) instrumentos de gestión de información pública, los informes de peticiones quejas y reclamos no llevan a ninguna información, carga la misma pestaña.

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 a través de la página web	Subdirección de Sistemas y Telemática	30/06/2023
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

8. Contratación.

9. Trámites y servicios.

10. Instrumentos de gestión de información pública.

11. Transparencia Pasiva.

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](#)

13. Protección de Datos Personales



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](#)

Estas secciones continúan igual, al desplegar la información y seleccionarla no lleva a la información requerida.

En el link de transparencia /numeral 2. Información de interés/ 4. Lista de preguntas frecuentes/ Archivo PINAR al abrirlo despliega una pestaña de google:



- Se recomienda mejorar la información, los instrumentos de gestión de la información y el criterio diferencial de accesibilidad.
- Se espera que con el nuevo proveedor y el cambio que se gestando a la página se cumplan con todos estos componentes y con la publicación de la información en los términos de la ley.
- No se evidencia informe referido sobre la gestión de solicitudes y su trazabilidad.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES (CÓDIGO DE INTEGRIDAD).

Este componente incluye todas las medidas adicionales consideradas por el Instituto de Movilidad de Pereira para garantizar la transparencia en los procesos de gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y la lucha contra la corrupción, como el desarrollo de acciones para la divulgación y apropiación del 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	30/06/2023

Esta actualización se tenía programada para junio 30 de 2023, durante esta vigencia no se han desarrollado actividades relacionadas con la actualización del código de integridad.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Se reitera el llamado para que se fortalezcan las gestiones pertinentes en el cumplimiento de las acciones determinadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y se ejecuten dentro de los términos y en las condiciones establecidas.
- Es preocupante que se encuentren actividades, metas y productos en el mismo estado de la vigencia 2022, a pesar de las recomendaciones que desde la Oficina de Control Interno se han presentado para que sean revisadas con los responsables definidos en el PAAC.

- Como Entidad se debe tomar acciones para fortalecer la gestión institucional y cumplir con las acciones propuestas.

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

Se remite copia del presente informe a la Dirección General, Oficina Asesora Jurídica, 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.



LESLLY KAREN ISAZA VELASQUEZ
Profesional Universitario