INSTITUTO DE MOVILIDAD DE PEREIRA
NIT 816000268

PROCESO: GESTION GERENCIAL
SUBPROCESO: PLANEACION

NOMBRE DEL FORMATO: SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									SEGUIMIENTO			
			EJECUCION DE LA ACTIVIDAD		PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO				1C 2024		2C 2024	
SUBTAREA	No.	ACTIVIDADES ESPECIFICAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	META O PRODUCTO	1ER ABR	2DO AGO	3ER DIC	SEGUIMIENTO ACTIVIDADES REALIZADAS	SEGUIMIENTO SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	SEGUIMIENTO TERCERA LINEA DE DEFENSA	SEGUIMIENTO SEGUNDA LINEA DE DEFENSA	SEGUIMIENTO TERCERA LINEA DE DEFENSA
Politica de riesgos y mapa de riesgos	1	Realizar revisión de la Política de Administración del Riesgo, en la parte de riesgos de SIGEP, en caso de actualizarla, socializarla a través de la página web institucional	Subdirección de Planeación	Febrero	marzo	Política de administración de riesgos revisada y socializada a los funcionarios del SIGP y ciudadanía en general	0	0		Se actualizó el segundo cuatrimestre con evaluaciones actualizadas de la Política de Administración de Riesgos, se repasa realizar revisión y actualización para el mes de septiembre	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Verificada la Política de Administración del Riesgo en la página web, y en el acta del comité Institucional de Coordinación de Control Interno No. 1 del 26/02/2024	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	**Septiembre 11 y 12 de 2024:** La Política de Administración del riesgo se evalúa en el segundo cuatrimestre no fue evaluada (si) como se indica en el seguimiento esta actualizada se realizara en septiembre de 2024 (no) se realizo en el segundo cuatrimestre programada para febrero y marzo por lo que no cumplió con el porcentaje de avance es 0, no tuvo ajustes y aun permanece publicada de del 2023 para consulta en la página web https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/POLITICA_ADMINISTRACION_RIESGO_SIP_2023.pdf
	2	Revisión y Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción por Procesos	Líder de cada proceso y/o responsable del mapa metodología de la subdirección de planeación	Cuatrimestral	Cuatrimestral	Documento actualizado de mapa de riesgos de cada proceso	0	0		Se realizó el diligenciamiento de los Mapas de Riesgos de Corrupción en el nuevo formato para el segundo cuatrimestre del año 2024 de cada una de los líderes de los procesos del SIGP, además, la oficina de Planeación revisó, analizó, generó y ajustó los mapas como segunda línea de defensa y posteriormente los envió a la oficina asesora de Control Interno para su seguimiento como Tercera línea de defensa.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Se presentó a efectuar el recorrido en los riesgos de corrupción de los procesos (Tic's,Talento humano, verificando evidencias	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	El formato del mapa de riesgos de Corrupción ha tenido modificaciones en su formato, se ajustó a los nuevos lineamientos, se tuvieron cambios incluyendo la adaptación en el formato de la versión y el riesgo fiscal implementando. Los procesos que identificaron riesgos realizaron el segundo cuatrimestre de 2024 como primera línea de defensa
Consulta y divulgación del mapa de riesgos de corrupción	3	Socialización del mapa de riesgo de corrupción a nivel interno y externo Publicación a través de la página web	Subdirección Planeación hace la solicitud de actualización a los responsables de sistemas	Cuatrimestral	Cuatrimestral	Publicar por medio del Sitio Web de la Entidad	0	0		Se realiza la recopilación y aprobación de los mapas de riesgo de corrupción por parte de la Subdirección General de Planeación y la Oficina asesora de Control Interno, la publicación de los mismos está programada para la segunda semana de septiembre.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Verificada la publicación de los mapas de riesgos de corrupción en la página web con responsabilidades al último seguimiento al 31/12/2023. Cuenta con la aprobación de los mapas de riesgos de corrupción con base a los seguimientos de la segunda y tercera línea de defensa.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Los mapas de riesgo de Corrupción establecido por los procesos del SIGP, fueron socializados y se encuentran publicados en la página web. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/Seguimiento_Mapas_Riesgos_de_Corrupcion_1C_2024.pdf
Ajuste y/o actualización	4	Realizar revisión cuatrimestralmente al Mapa de Riesgos de Corrupción, consolidar informe	Líder de cada proceso y/o responsables mapas Consolidación: Subdirección de planeación	Cuatrimestral	Cuatrimestral	Informe de monitoreo al mapa de Riesgos de corrupción	0	0		Se realizó el diligenciamiento de los Mapas de Riesgo de Corrupción en el nuevo formato para el segundo cuatrimestre del año por parte de cada una de los líderes de los procesos del SIGP, además, la oficina de Planeación revisó, analizó, generó los mapas como segunda línea de defensa y posteriormente los envió a la oficina asesora de Control Interno para su seguimiento como Tercera línea de defensa	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Con los mapas de riesgos monitoreados sus acciones de control al 30/04/2024, se procederá a realizar el seguimiento de Tercera, para publicar en página web.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	La Oficina de Control Interno revisa cada uno de los mapas de Riesgos de Corrupción que reportan los dependencias a la subdirección de Planeación y luego publica en Control Interno. Finalmente, envía a publicar en forma consolidada. Pag 48
Seguimiento	5	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos y al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral	Cuatrimestral	Seguimiento al mapa de riesgos y al plan anticorrupción	0	0		Se realizó el seguimiento al segundo cuatrimestre del PAAC y de mapa de riesgos de corrupción de todas las dependencias del SIGP.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Seguimiento PAAC al corte 30/04/2024, con base a las acciones generadas en los procesos, con un verificado evidencias se procederá a publicar el consolidado de seguimiento en la página web del SIGP.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Se realizaron en mayo de 2024 el primer monitoreo al PAAC y a los Mapas de Riesgos de Corrupción y de Corrupción. Se pueden consultar en la página web. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/SEGUIMIENTO_AL_PAAC_1C_2024.xlsx https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/Seguimiento_Mapas_Riesgos_Gestion_1C_2024.pdf https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/Seguimiento_Mapas_Riesgos_de_Corrupcion_1C_2024.pdf
	6													
	7													
COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES														
Identificación de tramites	1	Realizar un diagnóstico de los tramites y servicios	Líder de procesos y/o responsables de tramites	Febrero	Abril	Sistema de trámites	0	0		Se revisaron permanente se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios que se atienden en la ventanilla de tramites y servicios, se realizó el informe de PQRS del igual forma se realizan auditorias de control interno con el fin de evidenciar el cumplimiento de la actividad en la documentación y poderse retroalimentadas a los líderes de procesos y funciones. https://tuvertual.net/PQRS	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento, se recomienda hacer uso de los resultados de las encuestas para identificar oportunidades de mejora en el servicio	Verificada link del formato de preguntas respectivo diligencia que posee el SIGP.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento, se recomienda hacer uso de los resultados de las encuestas para identificar oportunidades de mejora en el servicio	Se realizaron diagnósticos de los trámites y servicios. Sin embargo, se recomienda hacer uso de los resultados de las encuestas para identificar oportunidades de mejora en el servicio
	2													
	3													
	4	Revisión de los tramites inscritos en el SUIT	Líder de procesos y/o responsables de tramites	Febrero	Abril	Número de tramites en el SUIT	0	0		Se tiene un funcionario vinculado para la revisión de los trámites en el SUIT de manera virtual, para el segundo cuatrimestre del año 2024 se tiene proyectado realizar las correcciones y sondeos en el portal web de cada uno de los tramites con el apoyo de sistemas como líder de la plataforma, teniendo en cuenta la revisión realizada por el SIGP. Se envía a la mesa de defensa con sistemas quien adelantará los modificaciones de la pagina.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento, se recomienda hacer uso de los resultados de las encuestas para identificar necesidades de actualización de tramites inscritos en SUIT	Seguimiento con el apoyo de los subprocesos, Registro de información, Sistemas y Planeación, identificaron en el inventario de trámites que ubican el SUIT, cuatro tramites faltan, cuatro no están cumplimiento cuatro realizaron estas inscritas. Acta de SIGPP-SUIT	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento, se recomienda implementar acciones que aseguren el cumplimiento de la totalidad de la meta para el tercer cuatrimestre del año en curso	Control Interno, en tiempo evidencia de que 5 trámites están inscritos en el SUIT (SIGPP). Por ello, no la pueden revisar. Sin información concreta no se puede decidir si se presentó avance o no. En la página de SUIT (Ley 962) identifica 10 tramites inscritos con un porcentaje de avance del 100% para el SIGP. https://tramites1.suit.gov.co/tyupanel/ws/Tramites/getTramites/typ_getdan_partial_departamento=66&_municipio=PE_pdf.xhtml?cmd=buttonBuscaPE_P
Racionalización de tramites	5	Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT la Estrategia de Racionalización de Trámites	Líder de procesos y/o responsables de tramites	Febrero	Mayo	Registro Estrategia de Racionalización de Trámites	0	0		Se está dando de racionalización de trámites se encuentra en proceso de creación teniendo en cuenta los aspectos de las funcionarios pertenecientes a las subprocesos, lo cual tiene un proceso de avance del 60%.	Nos observa cumplimiento del 33% que es acorde a la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	No cumpen que para el segundo cuatrimestre el PAAC con corte al 30/08/2024 se haya avanzado en la línea elaboración estrategia de racionalización de tramites para el SIGP.	Se observa avance mínimo en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 100% para el tercer cuatrimestre	No se evidencian avances en reporte alguno, que permita determinar el cumplimiento total o parcial de este tema en el PAAC. Ninguna dependencia ha enviado evidencias.
Racionalización de tramites	6	Realizar campañas de difusión y apropiación de los trámites para los usuarios.	Subdirección Sistemas y Telemática	Cuando se requiera	Cuando se requiera	Publicidad en el Sitio Web	0	0			Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento, se recomienda hacer uso de los resultados de las encuestas para identificar oportunidades de mejora en el servicio	Verificada link de la publicidad respecto a los trámites que ofrece el Instituto. Oportunidad que tienen que revisar unos métodos de difusión y socialización de poder ampliar y revisar presupuesto para ello.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Cuales campañas?, no hay evidencia. Está pagina web de la entidad tiene la parte de servicios. Tiene la publicidad desactualizada con los valores del 2023
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS														
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Realización de Diagnóstico y de estrategia de rendición de cuentas.	Subdirección de Planeación	Febrero	Junio	Diagnóstico Participación Ciudadana 2024	0	0		Fecha inicio periodo de evaluación se elaborarse la estrategia de rendición de cuentas y el informe de Gestión, enmarcaras para la primera audiencia de rendición de cuentas realizada el 06/08/2024 en las instalaciones de la entidad. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/FORMAT_DE_GESTION_RENDICION_DE_CUENTAS_JUNIO2024.pdf https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/FINTECNICA_RENDICION_DE_CUENTAS_2024julio29.pdf	Se tuvieron que ajustar el cronograma de actividades para el segundo cuatrimestre, se encuentra en proceso de elaboración de la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Se observa avance mínimo en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Se observa y evidencia la Estrategia para la Rendición de Cuentas y la asistencia a varias reuniones previas de preparación. Se realizó la rendición de cuentas de la vigencia 2023 en la subdirección de Planeación. Estrategia publicada en página web https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/ESTRATEGIA_RENDICION_DE_CUENTAS_2024.pdf
	2	Informar a la ciudadanía la fecha de programación y lugar de la realización de la audiencia pública.	Subdirección de Planeación, Dirección y Sistemas y Informática	Febrero	Junio	Publicación en el Sitio WEB	0	0		Fecha inicio periodo de evaluación se elaborarse la estrategia de rendición de cuentas y el informe de Gestión, enmarcaras para la primera audiencia de rendición de cuentas realizada el 06/08/2024 en las instalaciones de la entidad. Universidad Católica, AERATUR, Cables Móvil, entre otros. https://mobilidadpereira.gov.co/index.html	Verificada en el sitio web de la entidad, se encuentra la información de la audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Nos observa mínimo avance en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Internamente la rendición de cuentas la realizaron los entidades en el mes de diciembre. Así, nuevos procesos de rendición de cuentas, se recomienda mirar a organismos y directrices a medio cuentas de los programas de acción a de sus avances.	Control Interno pudo verificar que la Ciudadanía fue informada mediante invitación publicada en la página web del SIGP, vía correo electrónico y en redes sociales.
	3	Preparación de la información para la rendición de cuentas	Subdirección de Planeación	Febrero	Junio	Revisión/ajuste de información y presentación	0	0		Fecha inicio periodo de evaluación se elaborarse la estrategia de rendición de cuentas y el informe de Gestión, enmarcaras para la primera audiencia de rendición de cuentas realizada el 06/08/2024 en las instalaciones de la entidad. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/FORMAT_DE_GESTION_RENDICION_DE_CUENTAS_JUNIO2024.pdf	Se observa avance mínimo en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Sin no se tiene evidencias de información para rendición de cuentas, las programadas para el segundo semestre 2024	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Desde Planeación se cuenta con Sala Slide del proceso de rendición de cuentas, se encuentra publicada en el link: https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/SALA_SLIDE_RENDICION_DE_CUENTAS_1C_2024.pdf Se tiene evidencia de la Sala Slide del proceso de rendición de cuentas del 06/08/2024 (FOR) en fecha 29/08/2024 cuenta con el 5% de cumplimiento y presentada a través de diapositivas el día programado del evento (06/08/2024).
Mesas de trabajo con la ciudadanía	4	Capacitación a funcionarios de Planeación y funcionarios de subprocesos de tramites durante la audiencia de rendición para la sustentación, explicación y justificación a cargo de la administración ante los requerimientos de los ciudadanos y/o organizaciones sociales	Dirección General y Subdirectores, Subdirectores de procesos en general	Febrero	Diciembre	Audiencia pública de Rendición de Cuentas realizada	0	0		Se realizó audiencia de rendición de cuentas a la ciudadanía el 06 de agosto, se realizaron capacitaciones a funcionarios de Planeación y de los subprocesos de tramites para resolver las dudas de los asistentes	Se observa avance mínimo en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Sin no tiene evidencias de información para rendición de cuentas, las programadas para el segundo semestre 2024	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Control Interno evidencia evidencia y estadística de rendición de cuentas a la ciudadanía realizada el 06/08/2024. El avance en del 50% por ser la primera medición del año. La segunda está programa para el mes de diciembre
	5	Elaboración de informe de audiencia pública rendición de cuentas	Subdirección de Planeación, dirección y Sistemas y Informática	15 días después del evento	30 días después del evento	Informe y ficha de audiencia pública de rendición de cuentas publicado en el Sitio Web	0	0		Por parte de la oficina de Control Interno se realizó informe de rendición de cuentas, donde se evaluaron todos los componentes y pasos que debió tener la audiencia según las directrices del DAFP.	Nos observa mínimo avance en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Programada para el segundo semestre de 2024	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Control Interno elaboró el informe de seguimiento a todo el proceso de Rendición de Cuentas a la ciudadanía. Se encuentra publicado en página web https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/Informe_de_Seguimiento_Rendicion_de_Cuentas_a_la_Ciudadania_Agosto_2024.pdf
Incentivos para el fortalecimiento de la cultura de la rendición de cuentas	6	Realizar jornadas de socialización al interior de la entidad sobre la rendición de cuentas	Control Interno	Acorde a Cronograma	Acorde a Cronograma	Publicación en diferentes medios sobre la Rendición de Cuentas.	0	0		Fecha inicio periodo de evaluación se elaborarse la estrategia de rendición de cuentas y el informe de Gestión, enmarcaras para la primera audiencia de rendición de cuentas realizada el 06/08/2024 en las instalaciones de la entidad. Se realizó una comunicación interna al personal de la entidad, donde se les invitó mediante la jornada de rendición de cuentas del 06/08/2024	Nos observa mínimo avance en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Programada para el segundo semestre de 2024	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Control Interno evidencia de que se realizó una comunicación interna a todo el personal de la entidad, donde se les invitó a participar en la rendición de cuentas. Además se envió comunicación externa a todos los ciudadanos, por medio de correos electrónicos y redes sociales.
Evaluación de la gestión de la rendición de cuentas a la ciudadanía	7	Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Subdirección de planeación	Cuatro de 15 días posteriores a la realización de la audiencia	Cuatro de 15 días posteriores a la realización de la audiencia	Encuesta	0	0		Se aplicó el formato diseñado para evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la audiencia de rendición de cuentas, donde se obtuvieron un total de 15 formularios diligenciados.	Nos observa mínimo avance en la construcción de la meta propuesta para el periodo de seguimiento, se recomienda tomar medidas que permitan mostrar avance superior al 50% para el segundo cuatrimestre	Programada para el segundo semestre de 2024	Se observa un avance del 50% en el cumplimiento de la meta, se espera que para la próxima medición por parte de la cumplirlo la totalidad de la meta	Planeación elaboró formatos o cuestionarios de preguntas y encuestas de satisfacción, los cuales fueron tabulados, que hacen parte de la estrategia de rendición de cuentas. Luego, Control Interno realizó el informe de la audiencia mismas realizada en el SIGP de la Rendición de Cuentas.
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO														
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1	Verificar la necesidad de hacer la política de atención al ciudadano y revisar la carta de trato digno, de un recurso actualizarlo	Subdirección Planeación, Subdirección Sistemas y Informática y Control Interno	Febrero	Junio	Política de Servicio al Ciudadano Carta de trato digno	0	0		Fecha inicio periodo de evaluación se elaborarse la estrategia de rendición de cuentas y el informe de Gestión, enmarcaras para la primera audiencia de rendición de cuentas realizada el 06/08/2024 en las instalaciones de la entidad. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/calidad/Politicadeatencioncalidadalciudadano	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Se cumpre que para el segundo cuatrimestre del PAAC al corte 30/08/2024 se está elaborando y aprobando la Política de servicio al ciudadano y carta de trato digno, así, como su socialización interna y externa.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento, se recomienda socializar el tema del responsable de atención al ciudadano y/o quien hace las veces de ello y cargar del documento al módulo SIGI.	Control Interno pudo verificar que empieza con la Carta de Trato Digno https://mobilidadpereira.gov.co/CartaTratoDigno/#.0qj, Misión y Protocolo de Servicio al Ciudadano https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/calidad/PolicadeatencioncalidadalciudadanoCiudadanos
	2	Implementar estrategias de mejoramiento de la prestación del servicio a fin de evitar largas filas para mejorar oportunamente los tiempos en la atención	Subdirección de registro y sistemas, de información	permanente	permanente	Realizar una encuesta para conocer el servicio de tramites, virtuales por medio de la página web	0	0			Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Verificado la estrategia virtual de servicios digitales, agendamiento de citas y canales públicos y atención las necesidades los usuarios en campo, si hay largas filas no evacuando la necesidad de los servicios.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Verificado la estrategia virtual de servicios digitales en mesas agendamiento de citas y canales públicos y atención las necesidades los usuarios en campo, si hay largas filas no evacuando la necesidad de los servicios.
Fortalecimiento de los canales de atención	3	Contar con sistemas de información diseñado e incorporar y mantener actualizada la información pública que se presenta a la ciudadanía	Subdirección de sistemas y diseño subdirectores de proceso: material actualizado para su publicación	permanente	permanente	Información actualizada en la página web	0	0		Se ha logrado del SIGP se encuentran actualizadas las cadenas y documentación necesaria para realizar todas las tareas en el SIGP, asimismo en la sede de espera se encuentran actualizadas las cadenas de SIGP con información vigente para todos el año 2021. https://tuvertual.net/SIGPP/ 08/09/2024 Se encuentran actualizadas la información de la página web con la información enviada de cada proceso, donde determinar realizar las publicaciones pertinentes. Se realizó el informe de seguimiento a la ley de transparencia y acceso a la información pública requerido por la ley 1712 de acuerdo a su revisión.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el primer seguimiento	Verificado el protocolo de atención al ciudadano, para el segundo corte 30/08/2024, cuenta con la publicación los canales internos y externos del SIGP.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Verificado el protocolo de atención al ciudadano, para el segundo corte 30/08/2024, cuenta con la publicación los canales internos y externos del SIGP.
	4	Revisar y formular protocolo de atención al ciudadano	Todas las subdirecciones (Talento humano)	Febrero	Julio	Protocolo de servicio al ciudadano socializado	0	0		Se realizó publicación del documento en la página web institucional para conocimiento del público. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/calidad/PolicadeatencioncalidadalciudadanoCiudadanos	Se observa cumplimiento del 33% que es superior al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Se verificará el protocolo de atención al ciudadano, para el segundo corte 30/08/2024, cuenta con la publicación los canales internos y externos del SIGP.	Se observa cumplimiento del 70% que es superior al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	El protocolo de servicio al ciudadano está realizado y publicado, pero no fue socializado a la entidad en decir, falta socializarlo, pero es necesario para todos el personal. Revisado en la página https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/calidad/PolicadeatencioncalidadalciudadanoCiudadanos
Talento humano	5	Demostrar la identidad institucional a los ciudadanos en los procesos de prestación de servicio al ciudadano, con insignias visuales como (carnets, uniformes, lagos)	Subdirección Administrativa y Financiera (talento humano)	permanente	permanente	Circular para impulsar el porte del carnet institucional	0	0		Se ha revisado nuevamente del 2022 para inventariar el debido uso y porte del carnet	Se observa cumplimiento del 33% que es superior al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Se solicitó verificar con el subproceso Compras y Logística que a la fecha no ha realizado las cuentas del carnet, el gerente de elaboración a la recuperación suministros y controlarlos, por falta de insumos del proveedor. También, se sugiere elaborar a la Ley 2195 de 2022 prohibición exigencia de gaderos.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	La Subdirección de Control Interno, pudo verificar que no todos los funcionarios portan el carnet. El área de Compras y Logística solicitó hacer un inventario la información de los servidores que requieren carnetización y porte (agencia, pero al 30/08/2024 no les han entregado los carnet. Sin embargo, Pasó plan 3 donde se tiene demostrado diligencias, pero no tienen porte el carnet, diligencia de la sede está en lapa de entregar.
Relación con el ciudadano	6	Seguimiento a la implementación del Manual de PQRS del SIGP	Oficina Asesora jurídica con el acompañamiento metodológico de planeación	Febrero	Junio	Actualización del procedimiento y del manual	0	0		Se realizó revisión de la actualización del procedimiento y del manual de PQRS, se ajustó a los nuevos lineamientos de la subdirección de planeación, se llegó a la conclusión de entregar la responsabilidad de PQRS a la Subdirección Administrativa Operativa y Financiera.	Se observa cumplimiento del 33% que es superior al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Se verificará el manual de PQRS se elaboraron ajustes a los tiempos para el segundo corte 30/08/2024, para con la socialización a los servidores y asesores del SIGP.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado se empezaba para el segundo seguimiento	Control Interno no pudo verificar un documento actualizado de PQRS. Se tiene un borrador de este tema que se tiene los siguientes, se han realizado encuestas, pero no se cuenta con personal de planta definido. No se observa avances. Sólo se cuenta con un documento de PQRS que está publicado en el sitio web. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/calidad/PolicadeatencioncalidadalciudadanoCiudadanos
	7	Realizar periódicamente encuestas de los resultados de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio	Subdirección de planeación	trimestral	trimestral	Informe de resultados de la encuesta de satisfacción a ciudadanos comité Institucional de Gestión y desempeño	0	0		Encuesta en el segundo cuatrimestre se ha realizado seguimiento al diligenciamiento de las encuestas de satisfacción a cargo de los procesos de: Registro y información, Sistemas y Planeación, Talento Humano, SIGPP, SIGI y SIGI por otros, se realizó un informe de satisfacción de usuarios donde se recopila y analiza los resultados obtenidos durante el segundo trimestre del año y fue remitido al Subdirector General de planeación para su revisión y aprobación.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Se tiende en cuenta los resultados de la encuesta de percepción de los ciudadanos a los servicios ofrecidos por el SIGP, para el segundo seguimiento.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Tener en línea donde hay una carpeta con las encuestas de satisfacción de los procesos, relacionadas. Pero no se encuentran todas las encuestas de satisfacción de los procesos. Se tiene una carpeta que se encuentra en la página web, pero está desactualizada.
Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos	8	Identificar oportunidades y acciones de mejora para satisfacer las necesidades del usuario	Todos los procesos	trimestral	trimestral	Plan de mejoramiento por procesos, con base a encuestas de satisfacción	0	0		Los usuarios diseñe los procesos de: registros y procedimientos, Cultura Ciudadana Vial, Sistema Coactivo, Educación Vial y Centro de Enseñanza Vial ameritan mejoramiento en sus procedimientos, se realizó informe de satisfacción de usuarios del SIGP, con el propósito de conocer la percepción del servicio ofrecido e identificar las acciones y oportunidades de mejora que se puedan presentar por parte de los subprocesos, para lo cual se han evidenciado mejoras que recomiendan a los funcionarios frente a la evidenciada a través de este mecanismo de medición e impacto.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Se tiende en cuenta los resultados de la encuesta de percepción de los ciudadanos a los servicios prestados por el SIGP, para el segundo seguimiento.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Tiende en puede verificar Tiende en línea donde hay una carpeta con las encuestas de satisfacción de los procesos, relacionadas. Pero no se encuentran todas las encuestas establecidas en ninguna parte que se publica. Pero, está cuenta, cuando tomar mejoras resultados de las encuestas.
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION														
Lineamientos de transparencia activa	1	Mantener actualizada el link de transparencia y acceso a la información pública en la página web institucional ley 1712 de 2014	Líderes de Procesos y área de Sistemas de la información telemática	permanente	permanente	Link de transparencia y acceso a la información pública de la página institucional actualizado en un 100%	0	0		El subproceso de Talento humano ha realizado la publicación del Plan Estratégico de Talento Humano, Plan de Vacantes SIGEP, Plan anuales vacantes, Plan de capacitación de recursos, Plan de bienestar, incentivos y seguridad. 30/08/2024 Se ha publicado en el link de Transparencia la información que las diferentes procesos han subido al público. Resuelve el registro de el formulario ESTUCTURA DE PUBLICACIONES WEB	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Verificado la publicación de los planes institucionales y estratégicos anuales, concluye el link de Transparencia. Pero, no se ve el plan de Vacantes publicado según lo narrado de la Ley. Verificación de contratos suscritos subidos en la página web, informes de ley que expide la oficina de Control Interno, políticas y procedimientos de mantenimiento.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Verificado Estados Financieros, contratos, informes, actos administrativos, etc, publicados en la página web a solicitud de la ciudadanía. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/Financieros/ESTADOS_FINANCIEROS_JUNIO_2024.pdf https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/Informe_Ley_1712_Transparencia_AGOSTO_2024.pdf https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/planeacion/PROCEDIMIENTO_PARA_LA_ATENCION_DE_SOLICITUDES_DE_INFORMACION_DE_LA_CIUDADANIA_2024.pdf
Lineamientos de transparencia activa	2	Publicación Directorio de Información de los servidores públicos	Subdirección Administrativa y Financiera	permanente	permanente	Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos en el SIGP en el Sitio Web	0	0		Envío mensual actualización directorio funcionarios de planta. Link página web SIGP dirección Subdirectores SIGP ofa. Actualización nuevos ingresos director en agosto	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Verificado el directorio de los servidores públicos en página web del SIGP.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Se evidencia la actualización del directorio de servidores públicos en página web, por ejemplo la consulta del nuevo director ingresado el 02/08/2024. https://mobilidadpereira.gov.co/Perfilderivadores.html
	3	Publicación directorio información contractistas	Oficina Asesora Jurídica	permanente	permanente	Publicación del directorio de información de contratistas en SIGPP, y mantenerlo en la página web para consultas	0	0		Se revisaron la Subdirección de sistemas remuneremos a Jacqueline quien elaboró los informes, para ser publicados en la página Web del SIGP.	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Verificada los contratos publicados de ofas contratistas, los suscritos desde Junio con corte 2024.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Se verificaron página web que remuneremos el área de sistemas, quien elaboró los informes de contratistas, así. https://mobilidadpereira.gov.co/Documentos/Dependencias/2024/juridica/INFORME_CONTRATACION_AGOSTO_2024.pdf
Lineamientos de transparencia activa	4	Mantener la publicación de los canales de comunicación para recibir solicitudes de información pública	Sistemas de la información telemática	cuando sea requerido	cuando sea requerido	Divulgar con medidas de medios de solicitudes de información a través de la web y redes sociales	0	0		Se actualiza la página web con los canales de comunicación y se encuentran publicados en las redes sociales la información de los canales de comunicación actualizada	Se observa cumplimiento del 33% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el primer seguimiento	Revisar en la página web, el botón de PQRSD, publicado en redes sociales, chat para atender ciudadanos que lo usan Otros Sistemas de Información, correos electrónicos como: contactenos y notificaciones judiciales, Twitter, Agencia en Instagram: Wetthere, chat y correos electrónicos.	Se observa cumplimiento del 66% que es acorde al porcentaje acumulado que se empezaba para el segundo seguimiento	Se evidencia: Página web, redes sociales, chat para atender ciudadanos que lo usan Otros Sistemas de Información, correos electrónicos como: contactenos y notificaciones judiciales, Twit