

SEGUIMIENTO A ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022									
Fecha de Seguimiento AGOSTO 2022									
Componente 1: Gestión de Riesgo de Corrupción Año 2022						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022			
Subcomponente	Actividades Programadas	Responsable	Periodicidad	Indicador	Resultado del Indicador	Actividad cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
MAPAS DE RIESGOS	1.1	Elaboracion de Mapas de Riesgos de corrupcion	Todos los procesos	De acuerdo a lo establecido por ley/ cuando se requiera	Mapas de riesgos elaborados	12 mapas de riesgos de corrupcion	cumplida	Se ajustó el formato de Mapa de riesgos de corrupción según la Política de Administración de riesgos y diseño de controles. Este formato se socializó y fue aprobado por parte de la Gerencia y desde la oficina de Planeación se requirió el segundo seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción bajo el nuevo formato	La oficina de planeacion con el apoyo de control interno realizÓ la socialización de la matriz para la identificación y control de los riesgos de corrupción con base a la guia de administración de riesgos de la función pública version 5. A la fecha de corte de agosto 2022 las oficinas que han enviado los mapas de riesgos actualizados de conformidad con la nueva metodología y formato socializado son: Oficina de Planeación, Oficina de sistemas, Subgerencia Operativa, Oficina de talento humano, Subgerencia financiera, Secretaría general y oficina de Control Interno.
	1.2	Seguimiento a mapas de Corrupcion	Todos los procesos	Cuatrimetra l	3 seguimientos		en ejecucion	Desde la oficina de planeacion como responsable de esta actividad, se enviaron correos electronicos requiriendo el segundo seguimiento al Mapa de riesgos.	La oficina de Planeacion envio la solicitud a cada proceso de realizar el seguimiento de los riesgos de corrupcion, con corte a agosto de 2022, con fecha a limite de envio 5 de agosto de 2022. La oficina de Planeacion con el apoyo de la oficina de control interno realiza seguimiento a los riesgos de corrupcion identificados de manera cuatrimestral
Componente 2 : Racionalización de Tramites 2022						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022			
Subcomponente	Actividades	Responsable	Periodicida d	Indicador	Resultado del Indicador	Actividad Cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
RACIONALIZACION DE TRAMITES	2	Gestión ante Función Pública para restablecer el inventario de trámites en el Portal del Sistema Único de Trámites SUIIT	Jefe de Planeación	Abril de 2022	Gestión realizada ante el Función Pública Inventario restablecido		En ejecucion	En la plataforma SUIIT, se encuentran 8 tramites registrados. Esta actividad se encuentra en proceso de actualización desde la oficina de planeación y los encargados del tramite.	A la fecha se encuentran registrado en a plataforma de la funcion ublica SUIIT: Tasa de uso, alcoholimetria, Exámenes medicos generales de aptitud fisica, vinculacion de empresas de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, actualizacion del parque automotor, permiso para el ingreso de vehiculos particulares, formalizacion de los convenios y/o contratos de colaboracion empresarial para la prestacion de transporte publico de pasajeros por carretera., certificado de paz y salvo. , sin embargo esta actividad se encuentra en proceso de actualizacion por parte de la oficina de Planeación y la oficina encargada de trámites y servicios.
	2	Aplicación de encuestas de revisión y/o actualización de trámites dirigida a los beneficiarios de los trámites orientado a identificar si es necesario su rediseño o mejora.	Subgerencia Administrativa	Abril de 2022	# de trámites sometidos a evaluación por los beneficiarios/# de trámites vigentes			Esta actividad no se encuentra en ejecución ya que los tramites y su documentación esta en proceso de actualizacion por parte de la oficina de planeacion y los encargados del tramite dentro de la entidad.	No se evidencia ejecucion. Lla documentacion drelativa a tramites y servicios se encuentra en revision, ajuste y actualizacion con el apoyo de la oficina de Planeación y el area encargada de tramites y servicios.
Componente 3 : Rendición de cuentas 2022						SEGUIMIENTO Fecha de seguimiento: 30/08/2022			
Subcomponente	Actividades Programadas	Responsable	Periodicida d	Indicador	Resultado del Indicador	Actividad Cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI	
RENDICION DE CUENTAS	3	Rendir cuentas a la Junta Directiva y Asamblea	Gerente/ subgerentes	Cuando se requerido	Informes presentado	Informe a junta directiva	cumplida	Se realizaron una junta directiva y una asamblea en el primer cuatrimestre del año respectivamente. En estas se presentaron informes ante los integrantes. Asi mismo a la fecha no se han realizado mas juntas directivas, ni asambleas.	Se realizó reunión de junta directiva el día 30 de marzo de 2022 y reunión de asamblea el día 19 de abril de 2022. Se elaboraron los respectivos inoformes. A fecha de mayo a corte de agosto 2022 no se han realizados reuniones de junta directiva ni de asamblea.
	3	Rendir cuentas a los entes de Control	Gerente/ subgerentes	Cuando se requerido	Rendiciones realizadas	1 i nforme de gestion 2021, rendicion de cuentas contraltia en linea y rendicion de cuentas en medio magnetido	cumplida	El informe de gestion vigencia 2021, se encuentra publicado en la pagina web. Se diligencio y envió la rendicion de cuentas a la Contraloría en linea como en medio magnético.	Se evidencia el informe de gestión para la vigencia 2021, publicado en la página web de la entidad. Se realizó y envió la rendicion de cuentas a la Contraloría tanto en linea como en medio magnético. A corte de agosto 2022, la entidad rinde cuenta a los entes de control, enviando la informacion que requieran de conformidad con la ley y con las fechas establecidas por el Gobierno Nacional como son: Contaduría General de la Nación (Subgerencia Financiera- Oficina de Talento Humano), DANE/Oficina de Planeación- Sistemas), Supertransporte (Subgerencia Operativa) Funcion Publica (Control Interno- Oficina de talento humano- Oficina de Planeación), Procuraduría (Oficina de sistemas), SENA (oficina de talento Humano), entre otros

3	Rendir cuentas a la Ciudadanía y entidades que lo requieran	Todos los procesos	Permanente	Publicaciones pagina web	Publicaciones de noticias, eventos terminal, información presupuestal, información de plan de plann, planes institucionales, información de la operación	cumplida según requerimientos	En la pagina web de la entidad se encuentran publicados y actualizados, toda la información financiera, contractual, Planes institucionales, Plan de acción por procesos, PAAC 2022, sus respectivos seguimientos, etc.	A través de los canales como página web, redes sociales, la entidad rinde cuentas a la ciudadanía en general, grupos de valor y partes interesadas. A fecha de agosto 2022 la entidad viene publicando en la página web las noticias referentes a la terminal y la operación, información de eventos, actividades generales, trámites y servicios, información presupuestal (presupuesto 2022 y Ejecución presupuestal 2022), Planes institucionales 2022. De igual forma, en las redes sociales pública permanentemente información referente a noticias, eventos, servicios, trámites, para conocimiento e interés general. Esta información debe ser actualizadas permanentemente por cada líder y responsable de los procesos.
3	Rendir cuentas en la pagina web de la entidad y redes sociales	Todos los procesos	Permanente	Publicaciones pagina web				

Componente 4 : Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano 2022

SEGUIMIENTO
Fecha de seguimiento: 30/08/2022

Subcomponente	Actividades	Responsable	Periodicidad	Indicador	Resultado del Indicador	Actividad Cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI		
4.2 INNOVACION EN EL SERVICIO AL CIUDADANO	4.2.1	Operación de la oficina de atención al ciudadano, ventanilla única	Gerente, secretaria general, jefe de la oficina de Atención al ciudadano.	Primer semestre 2022	Oficina de atención al ciudadano en operación		Cumplida, en ejecución permanente	La oficina de Atención al ciudadano es la encargada de Ventanilla Unica, y esta cuenta con el personal encargado para la recepción de documentos y la atención a los usuarios en los diferentes canales de comunicación	A fecha de agosto 2022, la Oficina de Atención al ciudadano se encarga de la atención a ventanilla única para la recepción, radicación y envío de la información, así mismo, de la atención al usuario a través de telefonía fija y móvil, línea whatsapp y redes sociales.	
	4.2.2	Implementación de programa o aplicación de homogenización de la información de PQRS	Gerente, Oficina de sistemas, Secretaría General	Segundo semestre 2022	Programa o aplicación en operación		En programación	Se recomienda socializar a la oficina de planeación sobre la implementación del programa para así hacer seguimiento a la actividad	Esta actividad a la fecha no se ha realizado. Se recomienda que el personal involucrado en dicha actividad socialice las directrices para su realización y seguimiento.	
	4.2.3	Disponer de un registro public trimestral sobre los derechos de petición	Secretaria General	Trimestral	# de informes sobre derechos de petición / 4	25%	cumplida	Para dar cumplimiento a la actividad, la oficina de atención al ciudadano cuenta con un informe trimestral hasta la fecha.	La oficina de Atención al usuario reporta mes a mes la información referente a la atención a las PQRS. Se evidencia informe cuatrimestral (a abril 2022). De igual forma, se evidencia informe de estadística sobre la atención a PQRS con corte a junio 2022	
	4.2.4	Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	jefe control interno	semestral	# de informes sobre PQRS / 2	50%	cumplida	La oficina de control interno socializó los resultados del informe con los integrantes del Comité de coordinación de control interno en el mes de Agosto de 2022	Con corte a junio 2022 la oficina de control interno realizó informe sobre la atención a las PQRSDC recibidas a la entidad. Este informe fue enviado a la gerencia, secretaria general, la oficina de atención al ciudadano el día 1 de agosto de 2022 por correo electrónico. De igual forma, la oficina de control interno socializó los resultados con el comité de coordinación de control interno el día 16 de agosto de 2022. la información para realización del informe fue suministrada por la oficina de atención al ciudadano.	
	4.2.5	Responder oportunamente las peticiones	Secretaria General	Permanente	# de peticiones contestadas oportunamente / # peticiones recibidas	61.95%		La oficina de planeación recomienda a la oficina de Atención al ciudadano a guiarse de la normativa de plazo de contestación de peticiones.	Según la información enviada por la Oficina de atención al ciudadano, con corte a Junio 2022 se han reportado 226 PQRSDC recibidas. De las cuales se han respondido oportunamente 140, se encuentran en trámite 13 y se han respondido extemporaneamente 73. La información reportada hasta agosto 2022 solo indica el total de documentos recibidos entre enero y agosto de 2022 por ventanilla única que fue de 1552 documentos.	
	4.2.6	Actualizar la carta de trato digno a partir de la operación de la oficina de atención al ciudadano	Gerente y secretaria general	Primer semestre 2022	Carta de trato digno actualizada		carta actualizada en pagina web : link . https://www.ttbq.com.co/informacion-de-interes/	cumplida	Actividad cumplida	Se evidencia carta de trato digno actualizada para la vigencia 2022 en el link: https://www.ttbq.com.co/informacion-de-interes/
	4.2.7	Capacitar a los funcionarios comprometidos con los procesos de atención al ciudadano, sobre los objetivos y alcance del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, la política pública en la materia y sobre el afianzamiento de la actitud e integridad en el servicio	Oficina talento Humano	Primer semestre 2022	Funcionarios asignados al área de atención al ciudadano capacitados / funcionarios asignados al área de atención al ciudadano	100%	cumplida. Ejecución permanente	Se recomienda a la oficina encargada de esta actividad, invitar a la oficina de planeación a las capacitaciones	La oficina de atención al ciudadano realizó una capacitación con la alcaldía sobre el procedimiento de PQRS y de la política de servicio al ciudadano el día 25 de mayo de 2022. la oficina de control interno recomienda seguir reforzando los conocimientos y las competencias del personal asignado a la oficina de atención al ciudadano, según los lineamientos de la política de servicio al ciudadano expedidos por el DNP y la función pública en Dic 2020. Incluir estas capacitaciones en el Plan de capacitaciones 2023.	

4.2.8	Aplicación y tabulación de las encuestas de satisfacción a los usuarios.	Atención al Ciudadano, funcionarios que atienden público, trámites y servicios	Permanente	# de encuestas aplicadas / muestra seleccionada		en ejecución	Se le recomienda a la oficina de Atención al ciudadano, socializar el informe posterior a las encuestas de satisfacción	Se aplicó en el mes de mayo y junio una encuesta a los usuarios de la terminal, con el fin de poder documentar la caracterización de los grupos de valor. Sin embargo esta encuesta a la fecha no ha sido tabulada. Se recomienda tabular la encuesta y socializar los resultados. De igual forma, se recomienda la aplicación de una encuesta enocada a medir la satisfacción del usuario para la vigencia 2022, en donde se evalúen puntos críticos relacionados con la atención y calidad en el servicio.
-------	--	--	------------	---	--	--------------	---	--

Componente 5 : Mecanismo Transparencia y acceso a la Información 2022

SEGUIMIENTO
Fecha de seguimiento: 30/08/2022

Subcomponente	Actividades	Responsable	Periodicidad	Indicador	RESULTADO INDICADOR	actividad cumplida	Observaciones Planeación	Observaciones Oficina de la OCI
CONTROL SOCIAL Y TRANSPARENCIA A	5.1 Atender oportunamente y de fondo, las solicitudes de información que impliquen reconocimiento de derecho, requerimiento de información, consulta, exámenes y requerimiento de copias de documentos, consultas, quejas, denuncias, reclamos y petición	Todos los procesos	Permanente	# de peticiones respondidas, oportunamente / # de peticiones recibidas	61.95%		La oficina de planeación recomienda a la oficina de Atención al ciudadano a guiarse de la normativa de plazo de contestación de peticiones.	Según la información enviada por la Oficina de atención al ciudadano, con corte a Junio 2022 se han reportado 226 PQRDC recibidas. De las cuales se han respondido oportunamente 140, se encuentran en trámite 13 y se han respondido extemporaneamente 73. La información reportada hasta agosto 2022 solo indica el total de documentos recibidos entre enero y agosto de 2022 por ventanilla única que fue de 1552 documentos.
	5.2 Actualizar permanentemente el enlace de Transparencia y de Acceso a la Información Pública de la página web de la entidad de acuerdo con la información mínima obligatoria establecida.	Oficina de sistemas, área de comunicaciones (Todos los procesos comprometidos con suministro de información)	Permanente	Información mínima obligatoria publicada / Información mínima obligatoria	50%	En ejecución	La oficina de planeación y la oficina de sistemas, se encuentran permanentemente en seguimiento y revisión de la información publicada en la página web. Así mismo la oficina de sistemas solicitó a los responsables de cada proceso, actualizar su respectiva información por medio de la MATRIZ ITA	En el mes de abril de 2022 la oficina de sistemas realizó solicitud a todos los procesos de la información requerida en página web en cumplimiento de la normatividad establecida por el gobierno nacional (ley 1712 del 2014, la resolución 1519 de 2020 y la circular 018 de 2021). La oficina de planeación y la oficina de sistemas, realizan seguimiento permanente de la información publicada en la página web en cumplimiento de la Ley.
	5.3 Ley de Transparencia y los estándares para su publicación y divulgación regulados por la Resolución 3564 de 2015.	Oficina de Sistemas, Oficina de Planeación y Oficina de Control Interno	Permanente	Registro de índice de información pública comparado con los requisitos de la Ley 1712 de 2014	50%	En ejecución		
	5.4 Actualizar el registro de publicaciones, el cual contiene el detalle la información publicada en el enlace de transparencia	Oficina de Sistemas	FEBRERO DE 2022	Registro de publicaciones actualizado	50%	cumplida	En la página web de la entidad se encuentra la información de los registros de las publicaciones de la vigencia 2022	A la fecha se encuentra publicada en página web en el link https://www.tbtaq.com.co/instrumentos-de-gestion/ , información referente al registro de publicaciones de la vigencia 2021 y el registro de publicaciones a la fecha del primer y segundo semestre vigencia 2022.
	5.5 Monitorear el cumplimiento de la Política de Transparencia y de Rendición de Cuentas, monitoreando los términos y calidad de la información	Oficina de sistemas, (Todos los procesos comprometidos con suministro de información)	Trimestral	Gestión #de seguimientos / 4	50%	En ejecución	La oficina de planeación y la oficina de sistemas, se encuentran permanentemente en seguimiento y revisión de la información publicada en la página web. Así mismo la oficina de sistemas solicitó a los responsables de cada proceso, actualizar su respectiva información por medio de la MATRIZ ITA	En el mes de abril de 2022 la oficina de sistemas realizó solicitud a todos los procesos de la información requerida en página web en cumplimiento de la normatividad establecida por el gobierno nacional (ley 1712 del 2014, la resolución 1519 de 2020 y la circular 018 de 2021). La oficina de planeación y la oficina de sistemas, realizan seguimiento permanente de la información publicada en la página web en cumplimiento de la Ley.



JEFE DE PLANEACION



ASESOR DESPACHO CONTROL INTERNO