CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES **Año: 2022**

Estrategias / Mecanismos	Actividad Programadas	Actividad Realizadas	Publicación 30 de Abril	Publicación 31 de Agosto	Publicación 31 de Diciembre	Responsables	Anotaciones
Mapa de Riesgo de Corrupción y Gestión.	1. Trabajar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022	ENERO			Direccionamiento Estratégico - Coordinación de Atención al Usuario y Lideres de Procesos	En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y en busca del fortalecimiento de la atención al ciudadano y la efectiva prestación de servicios y trámites con un control sobre los posibles actos de corrupción, La Dirección Distrital de Liquidaciones elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANTICORRUPCION_2022.pdf
	2. Publicación de información de interés en pagina Web de la entidad, tal como plan de acción institucional, información financiera, etc.	Se cumplió con la publicación de información que por ley se debe publicar y otra de interés para la comunidad.	ENERO - ABRIL			Direccionamiento Estratégico y Áreas Competentes.	La alta dirección y áreas competentes cumplieron con la publicación de información que por normatividad se debe cumplir, tal como: Plan de acción institucional, plan institucional de capacitación, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, entre otros. Link: https://www.dirliquidaciones.gov /https://dirliquidaciones.gov.co/tramites-y-servicios/ https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANUAL_DE_BIENESTAR_SOCIAL_E_INC
	3. Revisión y seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles por parte de los lideres de procesos.	Se realizo mesa de trabajo para la revisión y seguimiento de los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles.	ENERO - ABRIL			Oficina CIG-DDL	A través de matriz de seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción de fecha Abril 6 del 2022, se cumplio el seguimiento a los riesgos y sus controles por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, correspondiente al periodo Enero - Mayo del 2022.
	4. Revisión, seguimiento y elaboración del informe semestral del comportamiento de atención de las PQRD y se publicara en pagina Web.	Se cumplio con la elaboración y publicación del informe de las PQRD, correspondiente al segundo semestre del 2022.	ENERO			Lideres de Procesos	La oficina de control interno de gestión, cumplió con la elabnoración y publicación del estado y comportamiento de las PQRD en pagina Web de la entidad, correspondiente al periodo Julio a Diciembre del 2021 (2o. Semestre).
Racionalización de Trámites	1. Esquemas virtuales para la realización de trámites y prestación de servicios (PQRD virtuales) y atención a la ciudadanía en general.	Se ha venido cumpliendo con la atención y prestación de servicios, trámites y PQRD a través de pagina Web y correos electrónicos	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	La entidad cuenta con un Link que permite a los ciudadanos y usuarios en general poder radicar de manera virtual cualquier PQRD que consideren presentar ante la entidad. Lo que facilita y agiliza la radicación de este tipo tramites, tal como lo señala la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional. De igual manera a través de los correos institucionales se brinda atención y resuelven inquietudes de la ciudadanía en general y se dispone de línea celular par afortalecer la comunicación con ciudadanos Link: https://dirliquidaciones.gov.co/ ; https://dirliquidaciones.gov.co/p-q-r-s-d-f/ y línea celular / WhatsApp 3012675754. Correo: info@dirliquidaciones.gov.co
	2. La DDL mantendrá actualizada en pagina Web toda la información relacionada con los trámites que presta al público en general.	Se vine garantizando la actualización de la información relacionada con los trámites que se prestan en la pagina Web de la entidad.	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	Esta información permite a los ciudadanos y usuarios llegar a la entidad con los documentos necesarios para adelantar de manera presencial los trámites que correspondan. Esto con el fin, que los interesados puedan agilizar sus trámites, ya que, cuando se acercan a la entidad tienen todos los documentos e información necesaria para realizar el trámite requerido. De igual manera esta actividad se cumple de forma virtual a través de herramientas informáticas por razón de la emergencia sanitaria. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/
	3. La encargada de cobro coactivo realizara conjuntamente con equipo de atención al usuario una revisión y análisis de las encuestas de servicio aplicadas en el punto de atención a los usuarios.	Se cumplió con reunión de trabajo liderada por la encargada de cobro coactivo y líder del proceso postliquidatorio, en la cual se reviso y analizarón las encuestas de servicio aplicadas a los usuarios y socializo procedimientos de atención al ciudadano.	Cuatrimestral: ABRIL 5 DEL 2022.			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 5 de Abril del 2022 se suscribió acta 001 por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo revisión y análisis de las encuestas de atención a los usuarios aplicada en el punto de atención y se cumplio socialización de los procedimientos de atención, esto con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios y trámites, correspondiente al periodo Enero-Abril.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Rendir Informes de manera oportuna a los entes de control y entidades que así lo requieran. Publicación de Informe de Gestión en pagina web institucional.	De manera oportuna la DDL viene rindiendo los informes pertinentes a los entes de control, demás entidades que así lo requieren y con la publicación del informe de gestión anual en pagina web.	Permanente			Dirección General - Procesos encargados de rendir informes	La DDL vine cumpliendo con los respectivos informes ante los entes de control y demás entidades estipuladas por ley. De igual manera en la pagina de la entidad se publica información e informes de interés a la ciudadanía y se cumplio con la publicación del informe de gestión de la vigencia 2021. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/INFORME_DE_GESTION_Y_DE_RENDICION_DE_CUENTAS_2021.pdf
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con el analisis y reisión de encuestas de satisfacción de los usuarios.	Se viene cumpliendo analisis y revisión de encustas de servicios.	Mensualmente			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se hece seguimiento, revisión y analisis de las encuestas y/o tabulación, para tomar acciones y fortalecer el servicio cuando lo amerita.
	2. Cumplir con capacitación y socialización de los procedimientos de atención al usuario en el primer semestre de cada año.	Se cumplió con la capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.	Primer Semestre			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se cumplió mediante acta de capacitación 001 de Abril 5 del 2022 con capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.
	3. La Oficina de CIG-DDL cumplira con auditoria a las PQRD y con informe smestral de las PQRD para garantizar su efectiva atención.	Se cumplió con la auditoría a las PQRD y con el informe y publicación semestral de las PQRD en pagina Web institucional.	Semestral			CIG	La Oficina de CIG-DDL cumplio con proceso auditor a las PQRD en Mayo 10 del 2022 y con la publicación del comportamiento y atención de las PQRD del segundo semestre 2021 en Enero 2022.
Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.	1. Garantizar que los contenidos de la pagina Web Institucional sean de calidad, veracidad, fácil acceso y oportunidad.	Institucionalmente se vela por que los contenidos de la pagina Web sean de calidad, objetividad y de interés para la comunidad, de fácil acceso y comprensión.	Permanente			TIC,s y Direccionamiento Estratégico.	La Dirección, TICs y demás áreas competentes, buscan garantizar que la información publicada en la Web goce de veracidad y sea de interés para la comunidad en general, además que sea oportuna y de fácil acceso. Se fortalecieron los canales de comunicación digital en época de emergencia sanitaria.
	2. Cumplir con la publicación de información por ley (obligatoria).	Se viene cumpliendo con la publicación en pagina Web de la información que legalmente se exige.	Permanente			TIC,s y Áreas Competentes	Se viene cumpliendo con las publicación de información obligatoria en pagina Web y en especial por parte de las áreas competentes en cumplimiento de los términos establecidos por norma.
Mecanismo: Iniciativas adicionales	1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratistas y funcionarios, como mecanismo de control, mediante el uso del aplicativo RADDO, para el logro de una efectiva atención y prestación de servicios.	Se cumplió con los seguimientos estipulados por la encargada de las PQRD en la atención de estas, por funcionarios y contratistas a través de correos institucionales y revisión permanente del aplicativo RADDO.	Permanente			Encargada de PQRD y funcionarios / contratistas competentes.	Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO por funcionarios y contraistas, se cumplió actividad de seguimiento y atención de las PQRD, considerando siempre la tipificación en los términos de atención, la aplicación de semaforización a las PQRD y radicados de entrada, para un mejor control en los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes radicadas ante la entidad. De igual forma se fortalece esta actividad con los seguimiento mensuales que se hacen al comportamiento y atención de los canales virtuales dispuestos por la entidad para la prestación de servicio y trámites.
Seguimiento de la Estrategia	**Jefe de Control Interno de Gestión** Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES Firma:						

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES **Año: 2022**

Estrategias / Mecanismos	Actividad Programadas	Actividad Realizadas	Publicación 30 de Abril	Publicación 31 de Agosto	Publicación 31 de Diciembre	Responsables	Anotaciones
Mapa de Riesgo de Corrupción y Gestión.	1. Trabajar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022	ENERO			Direccionamiento Estratégico - Coordinación de Atención al Usuario y Lideres de Procesos	En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y en busca del fortalecimiento de la atención al ciudadano y la efectiva prestación de servicios y trámites con un control sobre los posibles actos de corrupción, La Dirección Distrital de Liquidaciones elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANTICORRUPCION_2022.pdf
	2. Publicación de información de interés en pagina Web de la entidad, tal como plan de acción institucional, información financiera, etc.	Se cumplió con la publicación de información que por ley se debe publicar y otra de interés para la comunidad.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO		Direccionamiento Estratégico y Áreas Competentes.	La alta dirección y áreas competentes cumplieron con la publicación de información que por normatividad se debe cumplir, tal como: Plan de acción institucional, plan institucional de capacitación, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, informe de PQRD, informe pormenorizado del estado de CIG, entre otros. Linkentre otros. Link: https://www.dirliquidaciones.gov /https://dirliquidaciones.gov.co/tramites-y-servicios/ https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANUAL_DE_BIENESTAR_SOCIAL_E_INCENTIVOS_2022.pdf https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/INFORME_PQRD_PRIMER_SEMESTRE_2022_ok_pdf.pdf
	3. Revisión y seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles por parte de los lideres de procesos.	Se realizo mesa de trabajo para la revisión y seguimiento de los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO		Oficina CIG-DDL	A través de matriz de seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción de fecha Abril 6 del 2022, se cumplio el seguimiento a los riesgos y sus controles por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, correspondiente al periodo Enero - Mayo del 2022. Y en Junio 3 se cumplio seguimiento alos riesgos de servicios tercerizados.
	4. Revisión, seguimiento y elaboración del informe semestral del comportamiento de atención de las PQRD y se publicara en pagina Web.	Se cumplio con la elaboración y publicación del informe de las PQRD, correspondiente al segundo semestre del 2022.	ENERO	MAYO - AGOSTO		Lideres de Procesos	La oficina de control interno de gestión, cumplió con la elabnoración y publicación del estado y comportamiento de las PQRD en pagina Web de la entidad, correspondiente al periodo Julio a Diciembre del 2021 (2o. Semestre) y Enero a Junio 2022 (Primer Semestre).
Racionalización de Trámites	1. Esquemas virtuales para la realización de trámites y prestación de servicios (PQRD virtuales) y atención a la ciudadanía en general.	Se ha venido cumpliendo con la atención y prestación de servicios, trámites y PQRD a través de pagina Web y correos electrónicos	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	La entidad cuenta con un Link que permite a los ciudadanos y usuarios en general poder radicar de manera virtual cualquier PQRD que consideren presentar ante la entidad. Lo que facilita y agiliza la radicación de este tipo tramites, tal como lo señala la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional. De igual manera a través de los correos institucionales se brinda atención y resuelven inquietudes de la ciudadanía en general y se dispone de línea celular par afortalecer la comunicación con ciudadanos Link: https://dirliquidaciones.gov.co/ ; https://dirliquidaciones.gov.co/p-q-r-s-d-f/ y línea celular / WhatsApp 3012675754. Correo: info@dirliquidaciones.gov.co
	2. La DDL mantendrá actualizada en pagina Web toda la información relacionada con los trámites que presta al público en general.	Se vine garantizando la actualización de la información relacionada con los trámites que se prestan en la pagina Web de la entidad.	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	Esta información permite a los ciudadanos y usuarios llegar a la entidad con los documentos necesarios para adelantar de manera presencial los trámites que correspondan. Esto con el fin, que los interesados puedan agilizar sus trámites, ya que, cuando se acercan a la entidad tienen todos los documentos e información necesaria para realizar el trámite requerido. De igual manera esta actividad se cumple de forma virtual a través de herramientas informáticas por razón de la emergencia sanitaria. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/
	3. La encargada de cobro coactivo realizara conjuntamente con equipo de atención al usuario una revisión y análisis de las encuestas de servicio aplicadas en el punto de atención a los usuarios.	Se han umplido las reuniónes de trabajo liderada por la encargada de cobro coactivo y líder del proceso postliquidatorio, en la cual se reviso y analizarón las encuestas de servicio aplicadas a los usuarios y socializo procedimientos de atención al ciudadano.	Cuatrimestral: ABRIL 5 y AGOSTO 29 del 2022.			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 5 de Abril y 29 de Agosto del 2022 se suscribió acta 001 y 002 reséctivamente por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo revisión y análisis de las encuestas de atención a los usuarios aplicada en el punto de atención y se cumplio socialización de los procedimientos de atención, esto con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios y trámites, correspondiente al periodo Enero-Abril.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Rendir Informes de manera oportuna a los entes de control y entidades que así lo requieran. Publicación de Informe de Gestión en pagina web institucional.	De manera oportuna la DDL viene rindiendo los informes pertinentes a los entes de control, demás entidades que así lo requieren y con la publicación del informe de gestión anual en pagina web.	Permanente			Dirección General - Procesos encargados de rendir informes	La DDL vine cumpliendo con los respectivos informes ante los entes de control y demás entidades estipuladas por ley. De igual manera en la pagina de la entidad se publica información e informes de interés a la ciudadanía y se cumplio con la publicación del informe de gestión de la vigencia 2021. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/INFORME_DE_GESTION_Y_DE_RENDICION_DE_CUENTAS_2021.pdf
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con el analisis y reisión de encuestas de satisfacción de los usuarios.	Se viene cumpliendo analisis y revisión de encustas de servicios.	Mensualmente			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se hece seguimiento, revisión y analisis de las encuestas y/o tabulación, para tomar acciones y fortalecer el servicio cuando lo amerita.
	2. Cumplir con capacitación y socialización de los procedimientos de atención al usuario en el primer semestre de cada año.	Se cumplió con la capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.	Primer Semestre			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se cumplió mediante acta de capacitación 001 de Abril 5 del 2022 con capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.
	3. La Oficina de CIG-DDL cumplira con auditoria a las PQRD y con informe smestral de las PQRD para garantizar su efectiva atención.	Se cumplió con la auditoría a las PQRD y con el informe y publicación semestral de las PQRD en pagina Web institucional.	Semestral			CIG	La Oficina de CIG-DDL cumplio con proceso auditor a las PQRD en Mayo 10 del 2022 y con la publicación del comportamiento y atención de las PQRD del segundo semestre 2021 en Enero 2022 y primer sememstre 2022 en Julio.
Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.	1. Garantizar que los contenidos de la pagina Web Institucional sean de calidad, veracidad, fácil acceso y oportunidad.	Institucionalmente se vela por que los contenidos de la pagina Web sean de calidad, objetividad y de interés para la comunidad, de fácil acceso y comprensión.	Permanente			TIC,s y Direccionamiento Estratégico.	La Dirección, TICs y demás áreas competentes, buscan garantizar que la información publicada en la Web goce de veracidad y sea de interés para la comunidad en general, además que sea oportuna y de fácil acceso. Se fortalecieron los canales de comunicación digital en época de emergencia sanitaria.
	2. Cumplir con la publicación de información por ley (obligatoria).	Se viene cumpliendo con la publicación en pagina Web de la información que legalmente se exige.	Permanente			TIC,s y Áreas Competentes	Se viene cumpliendo con las publicación de información obligatoria en pagina Web y en especial por parte de las áreas competentes en cumplimiento de los términos establecidos por norma.
Mecanismo: Iniciativas adicionales	1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratistas y funcionarios, como mecanismo de control, mediante el uso del aplicativo RADDO, para el logro de una efectiva atención y prestación de servicios.	Se cumplió con los seguimientos estipulados por la encargada de las PQRD en la atención de estas, por funcionarios y contratistas a través de correos institucionales y revisión permanente del aplicativo RADDO.	Permanente			Encargada de PQRD y funcionarios / contratistas competentes.	Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO por funcionarios y contraistas, se cumplió actividad de seguimiento y atención de las PQRD, considerando siempre la tipificación en los términos de atención, la aplicación de semaforización a las PQRD y radicados de entrada, para un mejor control en los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes radicadas ante la entidad. De igual forma se fortalece esta actividad con los seguimiento mensuales que se hacen al comportamiento y atención de los canales virtuales dispuestos por la entidad para la prestación de servicio y trámites.
Seguimiento de la Estrategia	**Jefe de Control Interno de Gestión** Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES Firma:						

Dirección Distrital de Liquidaciones

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
Distrito Especial, Industrial y Portuario

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES **Año: 2022**

Estrategias / Mecanismos	Actividad Programadas	Actividad Realizadas	Publicación 30 de Abril	Publicación 31 de Agosto	Publicación 31 de Diciembre	Responsables	Anotaciones
Mapa de Riesgo de Corrupción y Gestión.	1. Trabajar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2022	ENERO			Direccionamiento Estratégico - Coordinación de Atención al Usuario y Lideres de Procesos	En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y en busca del fortalecimiento de la atención al ciudadano y la efectiva prestación de servicios y trámites con un control sobre los posibles actos de corrupción, La Dirección Distrital de Liquidaciones elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANTICORRUPCION_2022.pdf
	2. Publicación de información de interés en pagina Web de la entidad, tal como plan de acción institucional, información financiera, etc.	Se cumplió con la publicación de información que por ley se debe publicar y otra de interés para la comunidad.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE	Direccionamiento Estratégico y Áreas Competentes.	La alta dirección y áreas competentes cumplieron con la publicación de información que por normatividad se debe cumplir, tal como: Plan de acción institucional, plan institucional de capacitación, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, informe de PQRD, informe pormenorizado del estado de CIG, entre otros. Linkentre otros. Link: https://www.dirliquidaciones.gov /https://dirliquidaciones.gov.co/tramites-y-servicios/ https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/PLAN_ANUAL_DE_BIENESTAR_SOCIAL_E_INCENTIVOS_2022.pdf https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/08/INFORME_PQRD_PRIMER_SEMESTRE_2022_ok_pdf.pdf
	3. Revisión y seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles por parte de los lideres de procesos.	Se realizo mesa de trabajo para la revisión y seguimiento de los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO	SEPTIEMBRE - DICIEMBRE	Oficina CIG-DDL	A través de matriz de seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción de fecha Abril 6, Junio 28 y Noviembre 8 del 2022, se cumplio el seguimiento a los riesgos y sus controles por parte de los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, correspondiente a los periodos Enero - Abril, Enero - Mayo (Serv Tercerizados) y Mayo - Octubre del 2022.
	4. Revisión, seguimiento y elaboración del informe semestral del comportamiento de atención de las PQRD y se publicara en pagina Web.	Se cumplio con la elaboración y publicación del informe de las PQRD, correspondiente al segundo semestre del 2022.	ENERO	MAYO - AGOSTO		Lideres de Procesos	La oficina de control interno de gestión, cumplió con la elabnoración y publicación del estado y comportamiento de las PQRD en pagina Web de la entidad, correspondiente al periodo Julio a Diciembre del 2021 (2o. Semestre) y Enero a Junio 2022 (Primer Semestre).
Racionalización de Trámites	1. Esquemas virtuales para la realización de trámites y prestación de servicios (PQRD virtuales) y atención a la ciudadanía en general.	Se ha venido cumpliendo con la atención y prestación de servicios, trámites y PQRD a través de pagina Web y correos electrónicos	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	La entidad cuenta con un Link que permite a los ciudadanos y usuarios en general poder radicar de manera virtual cualquier PQRD que consideren presentar ante la entidad. Lo que facilita y agiliza la radicación de este tipo tramites, tal como lo señala la estrategia antitrámites del Gobierno Nacional. De igual manera a través de los correos institucionales se brinda atención y resuelven inquietudes de la ciudadanía en general y se dispone de línea celular par afortalecer la comunicación con ciudadanos Link: https://dirliquidaciones.gov.co/ ; https://dirliquidaciones.gov.co/p-q-r-s-d-f/ y línea celular / WhatsApp 3012675754. Correo: info@dirliquidaciones.gov.co
	2. La DDL mantendrá actualizada en pagina Web toda la información relacionada con los trámites que presta al público en general.	Se vine garantizando la actualización de la información relacionada con los trámites que se prestan en la pagina Web de la entidad.	Permanente			Coordinación de Atención al Usuario y TICs	Esta información permite a los ciudadanos y usuarios llegar a la entidad con los documentos necesarios para adelantar de manera presencial los trámites que correspondan. Esto con el fin, que los interesados puedan agilizar sus trámites, ya que, cuando se acercan a la entidad tienen todos los documentos e información necesaria para realizar el trámite requerido. De igual manera esta actividad se cumple de forma virtual a través de herramientas informáticas por razón de la emergencia sanitaria. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/
	3. La encargada de cobro coactivo realizara conjuntamente con equipo de atención al usuario una revisión y análisis de las encuestas de servicio aplicadas en el punto de atención a los usuarios.	Se han umplido las reuniónes de trabajo liderada por la encargada de cobro coactivo y líder del proceso postliquidatorio, en la cual se reviso y analizarón las encuestas de servicio aplicadas a los usuarios y socializo procedimientos de atención al ciudadano.	Cuatrimestral: ABRIL 5, AGOSTO 29 y DICIEMBRE 16 del 2022.			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 5 de Abril, 29 de Agosto y Diciembre 16 del 2022 se suscribió acta 001, 002 y 003 reséctivamente por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo revisión y análisis de las encuestas de atención a los usuarios aplicada en el punto de atención y se cumplio socialización de los procedimientos de atención, esto con el objetivo de fortalecer la prestación de los servicios y trámites, correspondiente a los periodos Enero-Abril / Mayo - Agosto / Septiembre - Diciembre.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Rendir Informes de manera oportuna a los entes de control y entidades que así lo requieran. Publicación de Informe de Gestión en pagina web institucional.	De manera oportuna la DDL viene rindiendo los informes pertinentes a los entes de control, demás entidades que así lo requieren y con la publicación del informe de gestión anual en pagina web.	Permanente			Dirección General - Procesos encargados de rendir informes	La DDL vine cumpliendo con los respectivos informes ante los entes de control y demás entidades estipuladas por ley. De igual manera en la pagina de la entidad se publica información e informes de interés a la ciudadanía y se cumplio con la publicación del informe de gestión de la vigencia 2021. Link: https://dirliquidaciones.gov.co/wp-content/uploads/2022/01/INFORME_DE_GESTION_Y_DE_RENDICION_DE_CUENTAS_2021.pdf
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con el analisis y reisión de encuestas de satisfacción de los usuarios.	Se viene cumpliendo analisis y revisión de encustas de servicios.	Mensualmente			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se hece seguimiento, revisión y analisis de las encuestas y/o tabulación, para tomar acciones y fortalecer el servicio cuando lo amerita.
	2. Cumplir con capacitación y socialización de los procedimientos de atención al usuario en el primer semestre de cada año.	Se cumplió con la capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.	Primer Semestre			Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención alusuario y personal del área, se cumplió mediante acta de capacitación 001 de Abril 5 del 2022 con capacitación y socialización de los procedimientos y protocolos de atención al usuario.
	3. La Oficina de CIG-DDL cumplira con auditoria a las PQRD y con informe smestral de las PQRD para garantizar su efectiva atención.	Se cumplió con la auditoría a las PQRD y con el informe y publicación semestral de las PQRD en pagina Web institucional.	Semestral			CIG	La Oficina de CIG-DDL cumplio con proceso auditor a las PQRD en Mayo 10 del 2022 y con la publicación del comportamiento y atención de las PQRD del segundo semestre 2021 en Enero 2022 y primer sememstre 2022 en Julio.
Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.	1. Garantizar que los contenidos de la pagina Web Institucional sean de calidad, veracidad, fácil acceso y oportunidad.	Institucionalmente se vela por que los contenidos de la pagina Web sean de calidad, objetividad y de interés para la comunidad, de fácil acceso y comprensión.	Permanente			TIC,s y Direccionamiento Estratégico.	La Dirección, TICs y demás áreas competentes, buscan garantizar que la información publicada en la Web goce de veracidad y sea de interés para la comunidad en general, además que sea oportuna y de fácil acceso. Se fortalecieron los canales de comunicación digital en época de emergencia sanitaria.
	2. Cumplir con la publicación de información por ley (obligatoria).	Se viene cumpliendo con la publicación en pagina Web de la información que legalmente se exige.	Permanente			TIC,s y Áreas Competentes	Se viene cumpliendo con las publicación de información obligatoria en pagina Web y en especial por parte de las áreas competentes en cumplimiento de los términos establecidos por norma.
Mecanismo: Iniciativas adicionales	1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratistas y funcionarios, como mecanismo de control, mediante el uso del aplicativo RADDO, para el logro de una efectiva atención y prestación de servicios.	Se cumplió con los seguimientos estipulados por la encargada de las PQRD en la atención de estas, por funcionarios y contratistas a través de correos institucionales y revisión permanente del aplicativo RADDO.	Permanente			Encargada de PQRD y funcionarios / contratistas competentes.	Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO por funcionarios y contraistas, se cumplió actividad de seguimiento y atención de las PQRD, considerando siempre la tipificación en los términos de atención, la aplicación de semaforización a las PQRD y radicados de entrada, para un mejor control en los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes radicadas ante la entidad. De igual forma se fortalece esta actividad con los seguimiento mensuales que se hacen al comportamiento y atención de los canales virtuales dispuestos por la entidad para la prestación de servicio y trámites.
Seguimiento de la Estrategia	**Jefe de Control Interno de Gestión** Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES Firma:						