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: 2020** |
| **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 2019 | Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 | 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 DDL elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. |
| | 2. 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 | | | Lideres de Procesos | En comité directivo de Enero 17 del 2020, se revisaron los mapas de riesgos de gestión y de corrupción con sus respectivos controles para cada uno de los procesos (áreas) de la entidad, lo cual queda evidenciado en acta de comité de fecha mencionada. |
| | 3. 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. |
| | 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 en época de emergencia sanitaria y confinamiento decretado por el Gobierno Nacional. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Estrategia Antitrámite** | 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. |
| | 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. | Cuatrimestral: ABRIL 3 DE 2020 | Encargada de Cobro Coactivo | En reunión (Video llamada) del 3 de Abril, de la que suscribió un acta, la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, hizo revisión y análisis de las encuestas de atención a los usuarios aplicada en el punto de atención, con el objetivos de establecer acciones para fortalecer la prestación de los servicios y trámites. |
| **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. |
| **Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano** | 1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley. | Se viene en términos generales cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO. | Permanente | Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes | Se vienen realizando seguimientos permanentes por competentes a los contenidos del aplicativo RADDO en lo referente a las PQRD con el objeto de garantizar la atención de éstas en los términos establecidos por ley. |
| | 2. Brindar una atención personalizada a usuarios a fin de prestar un mejor servicio. | Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad,con imparcialidad, igualdad y calidez humana. | Permanente | Cobro Coactivo, Área de Comunicaciones y Atención al Usuario | Con la atención personalizada se logra una mejor prestación de servicios y una mayor satisfacción de los usuarios. Esta actividad se cumplido con el uso de medios y herramientas tecnológicas en época de emergencia sanitaria. |
| | 3. Aplicación de encuestas de satisfacción o de prestación del servicio a usuarios. | Mensualmente se aplican encuestas de servicio por parte del área de atención al usuario. | Mensualmente | Atención al Usuario y Cobro Coactivo | La encargada de atención al usuario y cobro coactivo revisara y analizara el resultado de la tabulación de encuestas, con el objeto de si es el caso, poder establecer mecanismos para el fortalecimiento del servicio. |
| **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. |
| | 3. Garantizar la atención de PQRD y solicitudes de información. | Institucionalmente en términos generales se cumple con la atención de las PQRD y las solicitudes de información. | Permanente | Atención al usuario y Funcionarios / Contratistas Competentes | Se vienen atendiendo en un buen porcentaje las PQRD radicadas en la entidad por parte de Contratistas y funcionarios competentes. De igual manera se entrega la información solicitada a los interesados garantizando su derecho a la información. En la actualidad con el uso de medios digitales, en razón de emergencia sanitaria y cumplimiento de aislamiento social. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mecanismo: Iniciativas adicionales** | 1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratistas y funcionarios, a cargo de la encargada de las PQRD a través 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. | ENERO – ABRIL | | | Encargada de PQRD | Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO, se realizan actividades de recordatorio y compromiso en la atención de las PQRD a funcionarios y contratistas competentes por medio de correo institucional, esto aprovechando la tipificación en los términos de atención de radicados con 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. |
| **Seguimiento de la Estrategia** | **Jefe de Control Interno de Gestión** | | | | | | |
| | Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES | | | | | | |
| | Firma: | | | | | | |

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA / Soy BARRANQUILLA BAQ

Dirección Distrital de Liquidaciones

**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: 2020**

| 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 2019 | Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 | 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 DDL elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. |
| | 2. 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 | | | Lideres de Procesos | En comité directivo de enero 17 del 2020 se revisaron los mapas de riesgos gestión y corrupción con los respectivos controles para cada uno de los procesos 8áreas) de la entidad, lo cual queda evidenciado en acta de comité de fecha mencionada. |
| | 3. Publicación de información de interés en pagina Web de la entidad, tal como plan de acción institucional, información | 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, entre otros. |
| **Estrategia Antitrámite** | 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, hoy Gobierno Digital. 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 con servicio de whatsapp para fortalecer la comunicación con los ciudadanos en epoca de emergencia sanitaria y de confinamiento decfretada por el Gobierno Nacional. |
| | 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 tráves de heramientas informaticas por razones de la emergencia sanitaria. |
| | 3. La encargada de cobro coactivo realizara conjuntamente con equipo de atención al usuario una revisión y analisis de las encuestas de servicio aplicadas en punto de atención al usuario y hoy por medios virtuales. | Se cumplio con reunion de trabajo liderada por encargada de cobro coactivo y líder del proceso postliquidatorio, en la cual se reviso y analizarón las encuestas de servicio aplicada a los usuasrios. | Cuatrimestral: ABRIL 3 DE 2020 y AGOSTO 28 DE 2020 | | | Encargada de Cobro Coactivo | En reunión (videollamada) del 3 de Abril y 28 de Agosto, de las cuales se suscribio actas por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo revisión y analisis de las encuestas de atención al usuario aplicadas algunas en punto de atención y las de segundo cuatrimestre por percepción de atención en medio virtual. |
| | 4. La encargada de cobro coactivo realizara una capacitación realacionada con procedimientos y procesos de atención al usuario en busca de garantizar la buena prestación de los trámites y servicios a cargo de la entidad. | Se cumplio con capacitación relacionada con los procedimientos y procesos de atención al usuario, así como con llos protocolos de atención establecidos por la entidad a cargo de la encargada de coro coactivo y su equipo de atención. | Semestralmente: AGOSTO 28 DE 2020 | | | Encargada de Cobro Coactivo | En reunión (videollamada) del 28 de Agosto, de las cual se suscribio actas por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo socialización de los procedimientos y procesos de atención al usuario, al igual que de los protocolos de atención, teniendo en cuenta la atención virtual en epoca de aislamiento sanitario. |
| **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. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano** | 1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley. | Se viene en términos generales cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO. | Permanente | | | Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes | Se vienen realizando seguimientos permanentes por competentes a los contenidos del aplicativo RADDO en lo referente a las PQRD con el objeto de garantizar la atención de éstas en los términos establecidos por ley. |
| | 2. Brindar una atención personalizada a usuarios a fin de prestar un mejor servicio. | Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad, con imparcialidad, igualdad y calidez humana. | Permanente | | | Cobro Coactivo, Área de Comunicaciones y Atención al Usuario | Con la atención personalizada se logra una mejor prestación de servicios y una mayor satisfacción de los usuarios. Esta actividad se viene cumpliendo con el uso de medios y herramientas tecnologicas en epoca de emergencia sanitaria. |
| | 3. Aplicación de encustas de satisfacción o de prestación del servicio a usuarios. | Mensualmente se aplican encustas de servicio por parte del área de atención al usuario. | Mensualmente | | | Atención al Usuario y Cobro Coactivo | La encargada de cobro coactivo (atención de usuarios) revisara y analizara el resultado de la tabulación de encustas, con el objeto de si es del caso, poder establecer mecanismos para el fortalecimiento del servicio. Hoy se presta de manera virtual. |
| | 4. Capacitación y actualización de procedimientos de atención a los usuarios. | La encargada de cobro cactivo (aqtención de usuarios) cumplio con la capacitación y/o socialización de procedimientos, procesos y protocolos de atención a los usuarios con personal del área. | AGOSTO | | | Cobro Coactivo, Área de Comunicaciones y Atención al Usuario | Se cumplio con la capacitación en procedimientos, procesos y protocolos de atención al usuario con el ojeto de fortalecer la atención al ciudadano. Esto teniendo en cuenta la atención por medios virtuales que viene prestado la entidad. Y se evidencia en acta de Agosto 28 del 2020. |
| **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 Estrategico. | 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 fortalecen los los mecanismos y canales de comunicación virtual en epoca de confinamiento. |
| | 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. |
| | 3. Garantizar la atención de PQRD y solicitudes de información. | Institucionalmente en términos generales se cumple con la atención de las PQRD y las solicitudes de información. | Permanente | | | Atención al usuario y Funcionarios / Contratistas Competentes | Se vienen atendiendo en un buen porcentaje las PQRD radicadas en la entidad por parte de Contratistas y funcionarios competentes. De igual manera se entrega la información solicitada a los interesados garantizando su derecho a la información. Y en la acualidad se cumple con el uso de medios digitales, en razon del confinamiento social y emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. |
| **Mecanismo: Iniciativas adicionales** | 1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratsitas y funcionarios, a cargo de la encargada de las PQRD a través 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 La oficina de CIG cumple con los seguimientos a la atención de las PQRD y elabora informe. | ENDERO - ABRIL | MAYO - AGOSTO | | Encargada de PQRD | Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO, se realizan actividades de recordatorio y compromiso en la atención de las PQRD a funcionarios y contratistas competentes por medio de correo institucional, esto aprovechando la tipificación en los términos de atención de radicados con 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. Y La Oficina CIG hace seguimiento a la atención de las PQRD y elabora un informe. |
| | 2. Seguimiento a la atención y prestación de servicios y tramites por los tres canales virtuales establecidos por la entidad (Línea celular y Whatsapp, Correo Institucional y Radicador PQRD página Web). En cumplimiento a confinamiento social. | Se cumplió por parte de La Oficina de CIG con los seguimientos a la atención y prestación de servicios a tráves de los tres canales virtuales establecidos por la entidad y control interno ayudo en la definición de indicadores para su medición. | | MAYO - AGOSTO | | Oficna de CIG | Mediante informes de fecha Sep. 10, Ago. 12, Jul. 15, Jun. 4 y May. 8, la ofcina de CIG vine cumpliendo con los seguimientos a la atención, medfiante los tres canales de comunicación virtual establecidos por la entidad y se mide su comportamiento, fortaleciendose así la tercera línea de defensa. |
| **Consolidación del Documento** | **Jefe de Conrol Interno de Gestión**<br>Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES<br>Firma: | | | | | | |

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA / Soy Barranquilla BAQ

Dirección Distrital de Liquidaciones

## 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: 2020**

| 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 2019 | Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2019 | 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 DDL elaboro y publicó su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. |
| | 2. 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 | | | Lideres de Procesos | En comité directivo de enero 17 del 2020 se revisaron los mapas de riesgos gestión y corrupción con los respectivos controles para cada uno de los procesos 8áreas) de la entidad, lo cual queda evidenciado en acta de comité de fecha mencionada. |
| | 3. 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, entre otros. |
| | 4. 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 seguimiento a los riesgos y sus controles a través de matriz de seguiimiento de riesgos a cargo de los líderes de procesos y equipos de trabajo. | ENERO - ABRIL | MAYO - AGOSTO | SEPTIEMBRE - DICIEMBRE | Lideres de Procesos | En comité coordinador de control interno de gestión 002 de Agosto 11 del 2020 se evidencio el cumplimiento en la revisión de los mapas de riesgos gestión y corrupción con los respectivos controles para cada uno de los procesos y áreas de la entidad, lo cual queda evidenciado en acta de comité de fecha mencionada. |
| | 5. Socialización del código de integridad de la entidad, | Se cumplió con la jornada de capacitación sobre el código de integridad, riesgos de gestión, corrupción y otros temas. | | | SEPTIEMBRE - DICIEMBRE | Direccionamiento Estratégico y demás Áreas. | Se cumplió con fecha Septiembre 17 y 18, con la inducción y reinducción al personal, en temas como: código de integridad, riesgos de gestión y corrupción, indicadores, etc. |
| | 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, hoy Gobierno Digital. 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 con servicio de whatsapp para fortalecer la comunicación con los ciudadanos en epoca de emergencia sanitaria y de confinamiento decfretada por el Gobierno Nacional. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Estrategia Antitramite** | 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 tráves de heramientas informaticas por razones de la emergencia sanitaria. |
| | 3. La encargada de cobro coactivo realizara conjuntamente con equipo de atención al usuario una revisión y analisis de las encuestas de servicio aplicadas en punto de atención al usuario y hoy por medios virtuales. | Se cumplio con reunion de trabajo liderada por encargada de cobro coactivo y líder del proceso postliquidatorio, en la cual se reviso y analizarón las encuestas de servicio aplicada a los usuasrios. | Cuatrimestral: ABRIL 3 DE 2020, AGOSTO 28 DE 2020 Y DICIEMBRE 30 DE 2020 | Encargada de Cobro Coactivo | En reunión (videollamada) del 3 de Abril, 28 de Agosto y 30 de Diciembre de las cuales se suscribio actas por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo revisión y analisis de las encuestas de atención al usuario aplicadas algunas en punto de atención y las de segundo cuatrimestre en adelante por percepción de atención en medio virtual. |
| | 4. La encargada de cobro coactivo realizara una capacitación realacionada con procedimientos y procesos de atención al usuario en busca de garantizar la buena prestación de los trámites y servicios a cargo de la entidad. | Se cumplio con capacitación relacionada con los procedimientos y procesos de atención al usuario, así como con llos protocolos de atención establecidos por la entidad a cargo de la encargada de coro coactivo y su equipo de atención. | Semestralmente: AGOSTO 28 DE 2020 | Encargada de Cobro Coactivo | En reunión (videollamada) del 28 de Agosto, de las cual se suscribio actas por parte de la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario, en la que se hizo socialización de los procedimientos y procesos de atención al usuario, al igual que de los protocolos de atención, teniendo en cuenta la atención virtual en epoca de aislamiento sanitario. |
| **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. |
| **Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano** | 1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley. | Se viene en términos generales cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO. | Permanente | Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes | Se vienen realizando seguimientos permanentes por competentes a los contenidos del aplicativo RADDO en lo referente a las PQRD con el objeto de garantizar la atención de éstas en los términos establecidos por ley. |
| | 2. Brindar una atención personalizada a usuarios a fin de prestar un mejor servicio. | Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad, con imparcialidad, igualdad y calidez humana. | Permanente | Cobro Coactivo, Área de Comunicaciones y Atención al Usuario | Con la atención personalizada se logra una mejor prestación de servicios y una mayor satisfacción de los usuarios. Esta actividad se viene cumpliendo con el uso de medios y herramientas tecnologicas en epoca de emergencia sanitaria. |
| | 3. Aplicación de encustas de satisfacción o de prestación del servicio a usuarios. | Mensualmente se aplican encustas de servicio por parte del área de atención al usuario. | Mensualmente | Atención al Usuario y Cobro Coactivo | La encargada de cobro coactivo (atención de usuarios) revisara y analizara el resultado de la tabulación de encustas, con el objeto de si es del caso, poder establecer mecanismos para el fortalecimiento del servicio. Hoy se presta de manera virtual. |
| | 4. Capacitación y actualización de procedimientos de atención a los usuarios. | La encargada de cobro cactivo (aqtención de usuarios) cumplio con la capacitación y/o socialización de procedimientos, procesos y protocolos de atención a los usuarios con personal del área. | AGOSTO | Cobro Coactivo, Área de Comunicaciones y Atención al Usuario | Se cumplio con la capacitación en procedimientos, procesos y protocolos de atención al usuario con el ojeto de fortalecer la atención al ciudadano. Esto teniendo en cuenta la atención por medios virtuales que viene prestado la entidad. Y se evidencia en acta de Agosto 28 del 2020. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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 Estrategico. | 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 fortalecen los los mecanismos y canales de comunicación virtual en epoca de confinamiento. |
| | 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. |
| | 3. Garantizar la atención de PQRD y solicitudes de información. | Institucionalmente en términos generales se cumple con la atención de las PQRD y las solicitudes de información. | Permanente | | | Atención al usuario y Funcionarios / Contratistas Competentes | Se vienen atendiendo en un buen porcentaje las PQRD radicadas en la entidad por parte de Contratistas y funcionarios competentes. De igual manera se entrega la información solicitada a los interesados garantizando su derecho a la información. Y en la acualidad se cumple con el uso de medios digitales, en razon del confinamiento social y emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional. |
| | 4. Presentación o socialización plan anticorrupción y de atención al ciudadano, código de integridad, mapas de riesgos, procesos y procedimientos. | Se cumplió con la capacitación o socialización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, código de integridad, mapas de riesgos, procesos y procedimientos. | SEPTIEMBRE | | | Direccionamiento Estratégico y Nivel Directivo | Se cumplió con fecha Septiembre 17 y 18 del 2020, con la presentación o socialización del Plan Anticorrupción, código de integridad, riesgos de gestión y corrupción, indicadores, procesos y procedimientos, etc. |
| **Mecanismo: Iniciativas adicionales** | 1. Seguimiento al cumplimiento de la atención de PQRD por parte de contratsitas y funcionarios, a cargo de la encargada de las PQRD a través 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 La oficina de CIG cumple con los seguimientos a la atención de las PQRD y elabora informe. | ENERO - ABRIL | MAYO - AGOSTO | SEPTIEMBRE-DICIEMBRE | Encargada de PQRD | Mediante seguimientos a cargo del área de PQRD y uso del aplicativo RADDO, se realizan actividades de recordatorio y compromiso en la atención de las PQRD a funcionarios y contratistas competentes por medio de correo institucional, esto aprovechando la tipificación en los términos de atención de radicados con 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. Y La Oficina CIG hace seguimiento a la atención de las PQRD y elabora un informe. |
| | 2. Seguimiento a la atención y prestación de servicios y tramites por los tres canales virtuales establecidos por la entidad (Línea celular y Whatsapp, Correo Institucional y Radicador PQRD página Web). En cumplimiento a confinamiento social. | Se cumplió por parte de La Oficina de CIG con los seguimientos a la atención y prestación de servicios a tráves de los tres canales virtuales establecidos por la entidad y control interno ayudo en la definición de indicadores para su medición. | | MAYO - AGOSTO | SEPTIEMBRE-DICIEMBRE | Oficna de CIG | Mediante informes de fecha Dic. 11, Nov. 10, Oct. 19 , Sep. 10, Ago. 12, Jul. 15, Jun. 4 y May. 8, la ofcina de CIG vine cumpliendo con los seguimientos a la atención, medfiante los tres canales de comunicación virtual establecidos por la entidad y se mide su comportamiento, fortaleciendose así la tercera línea de defensa. |
| **Consolidación del Documento** | **Jefe de Conrol Interno de Gestión**<br>Nombre: FABRICIO MANUEL OSPINO TORRES<br>Firma: | | | | | | |