Dirección Distrital de Liquidaciones

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

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: 2021**

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 2021.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021	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 2020, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. Link: http://www.dirliquidaciones.gov.co/images/ddldocumentos/PlaneacionControl/PLAN_ANTI_CORRUPCION_2021_publicado.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.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
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. 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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101 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://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
	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 6 DE 2021			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 6 de Abril, se suscribió un acta, por la encargada de cobro coactivo con personal de atención al usuario y se 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. Acta 001 de Abril 6 del 2021.
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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley.	Se viene cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO.	Permanente			Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes	Por parte de funcionarios / contratistas competentes se hece seguimiento permanentes 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 y de fondo.
	2. La encargada de atención al usuario debe realizar para el primer semestre de cada año una capacitación y actualización de los procedimientos de atención al usuario y Protocolos de atención al usuario.	Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad,con imparcialidad, igualdad y calidez humana.	Pimer Semestre			Cobro Coactivo	La encargada de Cobro Coactivo cumplio con la capacitación sobre protocolos xdxe atención con opersonal de atención al usuario y quedo evidenciado en Acta 001 de Abril 6 del 2021.
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.	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:						

Dirección Distrital de Liquidaciones

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

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: 2021**

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 2021.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021	ENERO			Direccionamiento Estratégico - Coordinación de Atención al Usuario y Líderes 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 2020, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. Link: http://www.dirliquidaciones.gov.co/images/ddldocumentos/PlaneacionControl/PLAN_ANTI_CORRUPCION_2021_publicado.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.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
	3. Revisión y seguimiento a los Mapas de Riesgos de Corrupción y Gestión con sus respectivos controles por parte de los líderes 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	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 Enero a Junio del 2021 (Primer Semestre).
	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 primer semestre del 2021.	ENERO	JULIO		Lideres de Procesos	A través de matriz de seguimiento a los riesgos de gestión y corrupción de fecha Junio 3 del 2021, 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 2021.
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. 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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101 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://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
	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 6 DE 2021 - AGOSTO 27 DEL 2021.			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 6 de Abril y 27 de Agosto del 2021 se suscribió un acta 001 y 002 respectivamente, 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, con el objetivos de establecer acciones para fortalecer la prestación de los servicios y trámites, correspondiente a los periodos Enero-Abril y Mayo - Agosto del 2021.
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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley.	Se viene cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO.	Permanente			Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes	Por parte de funcionarios / contratistas competentes se hece seguimiento permanentes 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 y de fondo.
	2. La encargada de atención al usuario debe realizar para el primer semestre de cada año una capacitación y actualización de los procedimientos de atención al usuario y Protocolos de atención al usuario.	Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad,con imparcialidad, igualdad y calidez humana.	Pimer Semestre			Cobro Coactivo	La encargada de Cobro Coactivo cumplio con la capacitación sobre protocolos xdxe atención con opersonal de atención al usuario y quedo evidenciado en Acta 001 de Abril 6 del 2021.
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. Cumplir jornada de inducción y reinducción, donde se socializa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, codigo de integridad, procesos, mapas de riesgos de gestión y corrupción, entre otros, para el fortalecimiento de la trasparencia a nivel institucional.	Se cumplió con la actividad de inducción y reinducción, donde se hablo de: Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mapas de riesgos, codigo de integridad, procesos, entre otros.	Permer Semestre			Nivel Directivo	Funcionario del nivel directivo cumplio con la capacitación relacionada con la inducción y reinducción, donde se hablo de: Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mapas de riesgos, codigo de integridad, procesos, entre otros. Lo cual se cumplió del 1 al 4 de Junio del 2021.
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.	ENERO – 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 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: 2021**

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 2021.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021	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 2020, para evitar y controlar riesgos de corrupción, éste puede ser consultado en la página Web de esta entidad. Link: http://www.dirliquidaciones.gov.co/images/ddldocumentos/PlaneacionControl/PLAN_ANTI_CORRUPCION_2021_publicado.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.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
	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 Junio 3 del 2021, 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 2021 y en Diciembre 28 se cumplio el correspondiente al periodo Septiembre a Diciembre.
	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 primer semestre del 2021.	ENERO	JULIO		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 Enero a Junio del 2021 (Primer Semestre).
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. 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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101 y linea 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://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
	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 6, AGOSTO 27 y DICIEMBRE 30 DEL 2021.			Encargada de Cobro Coactivo	En reunión del 6 de Abril, 27 de Agosto del 2021 y 30 de Diciembre se suscribió acta 001, 002 y 003 respectivamente, 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, con el objetivos de establecer acciones para fortalecer la prestación de los servicios y trámites, correspondiente a los periodos Enero-Abril, Mayo - Agosto y Diciembre del 2021.
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. Link: https://www.dirliquidaciones.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=443&Itemid=101
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1. Cumplir con la atención de las PQRD en los términos establecidos por ley.	Se viene cumpliendo con la atención de las PQRD con la ayuda del aplicativo RADDO.	Permanente			Gestión Documental / Funcionarios y Contratistas Competentes	Por parte de funcionarios / contratistas competentes se hece seguimiento permanentes 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 y de fondo.
	2. La encargada de atención al usuario debe realizar para el primer semestre de cada año una capacitación y actualización de los procedimientos de atención al usuario y Protocolos de atención al usuario.	Permanentemente se vine atendiendo a los usuarios que visitan la entidad,con imparcialidad, igualdad y calidez humana.	Pimer Semestre			Cobro Coactivo	La encargada de Cobro Coactivo cumplio con la capacitación sobre protocolos xdxe atención con opersonal de atención al usuario y quedo evidenciado en Acta 001 de Abril 6 del 2021.
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. Cumplir jornada de inducción y reinducción, donde se socializa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, codigo de integridad, procesos, mapas de riesgos de gestión y corrupción, entre otros, para el fortalecimiento de la trasparencia a nivel institucional.	Se cumplió con la actividad de inducción y reinducción, donde se hablo de: Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mapas de riesgos, codigo de integridad, procesos, entre otros.	Permer Semestre			Nivel Directivo	Funcionario del nivel directivo cumplio con la capacitación relacionada con la inducción y reinducción, donde se hablo de: Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mapas de riesgos, codigo de integridad, procesos, entre otros. Lo cual se cumplió del 1 al 4 de Junio del 2021.
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.	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 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:						