



CONTROL INTERNO DE GESTIÓN							
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Entidad: DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES							Año: 2025
Estrategias / Mecanismos	Actividad Programadas	Actividad Realizadas	Publicación n 30 de Abril	Publicación 31 de Agosto	Publicación 31 de Diciembre	Responsables	Anotaciones
Gestión de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción y Gestión.	1. Trabaja en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano - Programa de Transparencia y Ética En El Sector Público para la vigencia 2025. Y dar a conocer al público en general en Web institucional los riesgos definidos por la entidad.	Se elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Programa de Transparencia y Ética En El Sector Público para la vigencia 2025.	ENERO			Direccionamiento Estratégico - Coordinación de Atención al Usuario y Líderes de Procesos	En cumplimiento a lo establecido en 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 elaboró y publicó El Plan Anticorrupción y de Atención Al Ciudadano - Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público para la vigencia 2025, con el fin de evitar y controlar riesgos de corrupción. Puede ser consultado en la página Web de esta entidad. <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/riesgos/">https://dirliquidacionesbq.gov.co/riesgos/</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-2025.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-2025.pdf</a>
	2. Una revisión semestral de los riesgos y sus controles a y final de año se realiza la actualización de los mismos.	Se busca poder tener control sobre la manifestación de los riesgos a través de la labor de seguimiento y monitoreo a los riesgos y sus controles por medio de la matriz de seguimiento establecida.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO		Líderes de Procesos	Esta actividad se cumplió en el primer comité coordinador de control interno de gestión del 11 de diciembre del 2025. Se cumplió seguimiento a los riesgos y a la efectividad de sus controles, a través de matriz de seguimiento a riesgos a cargo de líderes de procesos, jefes de áreas y equipos de trabajo con fecha 10 de noviembre del 2025.
	3. La Oficina de Control Interno de Gestión, por mandato del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, inciso segundo, debe expedir semestralmente un informe del estado de las PQRDS en la entidad, de otra parte en el Plan Anual de Auditorías 2025, tiene contemplada la ejecución de Auditoría Interna de Gestión al área de las PQRDS, como mecanismo de seguimiento y verificación al cumplimiento de lo ordenado en la citada norma.	Se cumplió con la publicación de información de atención a las PQRD del segundo semestre 2025 y se estableció Plan de Auditorías 2025 y se encuentra publicado.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO		Oficina de CIG-DDL	La Oficina de CIG-DDL, cumplió con la elaboración y publicación del informe de las PQRD Julio-Diciembre 2025 y de igual manera con el plan de auditorías internas de gestión 2025, que incluye auditoría a gestión documental y las PQRD 2025. Se cumplió informe de seguimiento a las PQRD 2o semestre 2025 y 1er semestre 2025 y están publicados en el Link: <a href="https://www.dirliquidaciones.gov.co">https://www.dirliquidaciones.gov.co</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/INFORME-PQRD-Segundo-Semestre-2025-JUL-a-DIC.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/INFORME-PQRD-Segundo-Semestre-2025-JUL-a-DIC.pdf</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Plan-de-Auditorias-2025.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Plan-de-Auditorias-2025.pdf</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/INFORME-PQRD-Primer-Semestre-2025-Ene-a-Jun.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/INFORME-PQRD-Primer-Semestre-2025-Ene-a-Jun.pdf</a>
	4. Se deberá socializar a los funcionarios y contratistas, el Código de Integridad, en el primer semestre de la vigencia 2025, indicando que su aplicación deberá ser efectiva y de igual manera se socializarán los protocolos de atención en la Dirección Distrital de Liquidaciones.	Se cumplió la socialización de los protocolos de atención a través de capacitación liderada por el jefe del proceso postjudicador.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO	SEPT-DIC	Lider del nivel directivo y del Proceso Postjudicador - Atención al usuario	Se cumplió con la socialización de los protocolos de atención de la entidad, establecidos en los manuales MA-GC-06 y MA-GC-04 con personal que tiene relación con el público en la prestación de servicios y trámites y quedó evidenciado en acta de capacitación 01-2025 del 22 de Abril del 2025. Y se cumplió jornada de instrucción y sensibilización del código de integridad el pasado mes de Junio del 2025.
	5. En cumplimiento a lo ordenado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Dirección Distrital de Liquidaciones, contempla en su página web institucional, un Link denominado PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS el cual es un espacio dispuesto para que los ciudadanos presenten sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Se cumplió con la disponibilidad y funcionamiento de radicador de PQRD en página Web e instalaciones de la entidad.		Permanente		Área de TICs, Atención al usuario y funcionarios/contratistas.	El área de TIC, atención al usuario y funcionarios/contratistas competentes cumplen labor de atención de la PQRD y garantizan su atención.
	6. La Dirección Distrital de Liquidaciones, dará cumplimiento a las publicaciones de carácter obligatorio, establecidas en la Ley 1712 de 2014, en la página web institucional, así como todo tipo de actuaciones e información de interés para la ciudadanía en general tal como: Estados Financieros, Planes de Acción Institucional, Plan Integrado de Acción, Plan Anual de Adquisiciones, entre otros. Y rendirá los Informes de Gestión "Rendición de Cuentas", Contratación Institucional, y demás información en su página web institucional, para conocimiento de la ciudadanía en general.	Se cumplió con la publicación de información que por ley se debe publicar y otra de interés para la comunidad.		Permanente		Direccionamiento Estratégico Áreas Competentes.	La Alta Dirección y áreas competentes cumplen con la publicación de información que por normatividad se debe publicar, tal como Plan de acción institucional, plan institucional de capacitación, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, entre otros. Link: <a href="https://www.dirliquidaciones.gov.co">https://www.dirliquidaciones.gov.co</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-2025.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-PROGRAMA-DE-TRANSPARENCIA-Y-ETICA-2025.pdf</a>
Racionalización de Trámites	1. Se cumplirá una reunión semestral, con el equipo de atención al usuario, que presta servicio en línea y en el punto de atención física, con el objetivo de socializar y revisar 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 cumplió con reunión de socialización de los protocolos de atención al usuario.		Semestral		Coordinación de Atención al Usuario	El encargado de Cobro coactivo, atención al usuario y Postjudicador, cumplió con la labor de socialización de los protocolos de atención al usuario a los colaboradores de estas áreas, la cual está soportada en los informes de gestión del área.
	2. El encargado de Cobro Coactivo y atención al usuario, solicitará al competente, las encuestas de servicio realizadas mensualmente a través de los medios electrónicos y en el punto de atención dispuesto por la entidad, de la cual hará una revisión y tomará decisiones e impartirá directrices en busca del fortalecimiento de los trámites y la prestación de los servicios, actividad que será llevada a cabo cada cuatro (4) meses.	Se cumplió labor de revisión del comportamiento de la prestación de servicios y trámites.		Cuatrimestral: ABRIL 22 Y AGOSTO 28 DEL 2025.		Coordinación de Atención al Usuario y equipo.	Con esta actividad se busca garantizar y fortalecer la prestación de los servicios y trámites a cargo de la entidad, esta actividad se cumplió en el último trimestre del 2025.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1. Tiene como objetivo fundamental fortalecer la comunicación con la ciudadanía, en aras de cumplir con ello publica en su página web, la rendición de informes, información de interés para la ciudadanía en general anterior, con el fin de garantizar una comunicación en doble vía con interesados y despertar el interés de la participación ciudadana en los asuntos de la gestión de la entidad.	De manera oportuna la DDL viene dando los informes pertinentes a los entes de control, demás entidades que así lo requieren y con la publicación de la información permanente determina en las normas en página web.		Permanente		Dirección General - Procesos encargados de rendir informes	La DDL viene cumpliendo con los respectivos informes ante los entes de control y demás entidades estipuladas por ley. De igual manera en la página de la entidad se publica información e informes de interés a la ciudadanía y se cumple con la publicación de la información determinada en la norma y estrategia gobierno digital. <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co">https://dirliquidacionesbq.gov.co</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/transparencia/">https://dirliquidacionesbq.gov.co/transparencia/</a>
	2. En el primer trimestre de cada vigencia, la DDL deberá publicar en su página web institucional, el informe de la gestión desarrollada en la vigencia anterior y suministrar la información necesaria al Alcalde del Distrito para la rendición de cuentas si así se requiere.	En el término estipulado se publicará en la página Web institucional el informe de gestión de la vigencia 2024.		ENE-MAR		Dirección General - Procesos encargados de rendir informes	La DDL cumplió con la elaboración y publicación del informe de gestión o rendición de cuentas vigencia 2024. <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/informes-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/">https://dirliquidacionesbq.gov.co/informes-de-gestion-y-rendicion-de-cuentas/</a>
Mecanismo para Mejorar la Atención Al Ciudadano.	1. Se aplican encuestas de satisfacción mensualmente en el punto de atención de la entidad y/o a través de los medios electrónicos y aplicativos dispuestos, con el fin de recoger información que permita el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios y trámites.	Se cumplió la actividad de aplicación y revisión de encuestas de satisfacción y medición de la prestación de servicios y trámites.		Mensualmente		Atención al Usuario	Por parte de la encargada de atención al usuario y personal del área, se cumplió con la aplicación de encuestas de satisfacción y medición de la prestación de servicios y trámites.
	2. El responsable del área de atención al usuario debe realizar para el primer semestre de cada año una capacitación y actualización de los procedimientos de atención al usuario que maneja la entidad, los cuales se tiene formalmente establecido en los Manuales de trámite y atención al usuario, y los Protocolos de atención al usuario.	Se cumplió con reunión de socialización de los protocolos de atención al usuario.	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO	SEPT-DIC	Coordinación de Atención al Usuario	El pasado 22 de Abril y 28 de Agosto del 2025, el encargado de Cobro coactivo, atención al usuario y Postjudicador, cumplió con la labor de socialización de los protocolos de atención al usuario.
	3. La Oficina de Control Interno de Gestión, contempla el desarrollo de auditorías internas a las PQRD, como un mecanismo de control y seguimiento a la atención de estas por parte de los funcionarios y contratistas competentes para garantizar la efectiva atención y respuestas de las PQRD, como también la publicación y presentación a la Alta Dirección del Informe semestral del comportamiento y atención de las PQRD en los términos señalados por la ley 1474 de 2011.	Se cumplió con la auditoría a las PQRD y con el informe y publicación semestral de las PQRD en página Web institucional (Jul-Dic/24).	ENERO - ABRIL	MAYO - AGOSTO	SEPT-DIC	Oficina de CIG-DDL	La Oficina de CIG-DDL cumplió con un primer ciclo de auditoría a las PQRD en Marzo 13 del 2025 y con la publicación del comportamiento y atención de las PQRD del segundo semestre 2024 y primer semestre del 2025. <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Plan-de-Auditorias-2025.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/Plan-de-Auditorias-2025.pdf</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/INFORME-PQRD-Segundo-Semestre-2024-JUL-a-DIC.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/01/INFORME-PQRD-Segundo-Semestre-2024-JUL-a-DIC.pdf</a> <a href="https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/INFORME-PQRD-Primer-Semestre-2025-Ene-a-Jun.pdf">https://dirliquidacionesbq.gov.co/wp-content/uploads/2025/07/INFORME-PQRD-Primer-Semestre-2025-Ene-a-Jun.pdf</a>
Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.	1. La Alta Dirección, ha dispuesto que un funcionario de alto nivel, en el primer semestre de cada vigencia, haga una presentación y socialización a los funcionarios y contratistas de la entidad, del Programa de Transparencia y Ética Pública, del Código de Integridad, de los Manuales de Procesos y Procedimientos de los Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción, esto en busca del fortalecimiento de transparencia a nivel institucional	Esta actividad se cumplió al finalizar el primer semestre 2025.		Primer semestre		Direccionamiento Estratégico / Directivo	Se cumplió con esta actividad en el mes de Junio de la vigencia 2025, tratándose temas relacionados con el código de integridad, Programa de Transparencia y Ética Pública y relacionados con la inducción y reinducción institucional.
Mecanismo: Inicativas adicionales	1. Como iniciativa adicional se han establecido seguimientos mensuales a los canales de atención virtual (WhatsApp, Correo institucional y radicador de PQRD), para así garantizar una gestión eficiente y eficaz, que permita el efectivo cumplimiento de su Misión y Visión.	Se cumplió con los seguimientos estipulados a los canales de atención virtuales establecidos por la entidad mensualmente.		Mensualmente		Direccionamiento Estratégico / Oficina CIG-DDL	Se han cumplido los seguimientos a los canales de atención virtual dispuestos por la entidad para los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto, Septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2025.
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno de Gestión Nombre: HERMINIA CASTILLO PARRA Firma:						