

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MPEV-CI-01-F-03 / VERSION 1 / VIGENCIA 20 DE ENERO 2017

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Observaciones |
|---|---|--|--|-------------|---|
| Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualizar el mapa de riesgos de corrupción | 15/04/2019 | La entidad cuenta con el mapa de riesgos de corrupción del año 2019 | 100 | |
| | Actualizar las políticas de gestión de riesgos | 15/04/2019 | Se evidenció la actualización de las políticas (asumir, reducir, eliminar, transferir), para los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos vigente 2019 | 100 | |
| | Actualizar el mapa de riesgos institucional | 18/04/2019 | La entidad cuenta con la matriz de riesgos institucional del año 2019 | 100 | |
| | Realizar el seguimiento cuatrimestral a los mapas de riesgo y sus planes de acción | 30-04-2019 31-07-2019 31-12-2019 | La oficina de control interno efectuó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte al 30-04-2019 | 100 | |
| Estrategia Anti trámites | Utilización de medios electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público) | A 31-12-2019 | - El proceso de mercadeo a través de la página web del CEDAC está constantemente publicando información de movilidad y seguridad vial para la ciudadanía. - A nivel interno, a través del correo electrónico se retroalimenta a los trabajadores oficiales y contratistas en noticias de interés sobre movilidad y seguridad vial. - Así mismo existe publicación del normograma institucional. | 50 | |
| | Eliminar requisitos y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos) | Continuo | Reducir el número de procedimientos y formatos por cada área, optimizando cada una de las actividades. | 60 | |
| Rendición de Cuentas | Analizar los resultados obtenidos en la vigencia 2016 - Diagnóstico | 30/03/2019 | La entidad realizó informe de gestión donde presenta el análisis de los resultados de la vigencia 2018. | 50 | |
| | Definir cronograma para la audiencia de rendición de cuentas | 08/04/2019 | La entidad diseño cronograma audiencia rendición de informes, inicia a partir del 22 de abril hasta el 17 de mayo de 2019 | 50 | |
| | Ejecución de las actividades | 27/05/2019 | - programar efectuar la rendición de cuentas el 17-05-2019. - La entidad realizó la publicación de la invitación a la audiencia pública en la página web del CEDAC – Rendición de cuentas. | 0 | |
| | Mantener información relevante en el sitio web sobre las políticas y actividades adelantadas por la empresa. | Continuo | La entidad ha publicado en la página web el código del buen gobierno. La entidad cuenta con la matriz de rendición de información para realizar seguimiento a la rendición de los mismos. La entidad estableció un indicador para realizar seguimiento a la rendición de información - Publicación de los temas adelantados por la entidad en los boletines de movilidad al día y el boletín Compromiso con los temas relacionados con el fomento a la cultura de control. | 40 | |
| | Utilizar las redes sociales para el intercambio de opiniones, sobre la gestión de la entidad. | Continuo | reactivar sus cuentas en Twitter, Instagram y Facebook | 60 | |
| | Crear sesiones en las carteleras físicas y virtuales para informar la gestión del CEDAC al interior de la entidad. | Continuo | Actualmente las carteleras físicas no presentan esta información. Los informes de gestión de la entidad se divulgan a través de la página web | 60 | Considerar ajustar la actividad relacionada con las carteleras físicas, ya que la entidad ha implementado mecanismos de comunicación optimizando los medios tecnológicos. |
| Servicio al Ciudadano Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. | Procedimiento para la fácil identificación y recuperación de los documentos | 30/03/2019 | - La entidad mantiene actualizado el inventario documental del archivo central para facilitar la recuperación de los documentos. | 50 | El procedimiento se encuentra en etapa de elaboración por parte del área de Archivo |
| | Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención) | A 31/12/2019 | La entidad actualizó el procedimiento PQRS. La administración de las PQRS se centralizó en el proceso de Calidad. Se tipificaron las solicitudes de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad legal. | 60 | |
| | Buzón de sugerencias | Continuo | La entidad dispone de 2 buzones de sugerencias ubicados en el área de atención al usuario y en el área administrativa que permiten | 80 | Se recomienda definir los criterios de cumplimiento para esta actividad. |

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Observaciones |
|--|--|--------------------------|--|-------------|---|
| | | | recolectar oportunamente las solicitudes de los usuarios. En el procedimiento tratamiento de PQRS se establecieron tiempos de recolección 2 veces por semana para garantizar la oportunidad. | | |
| | Medición del nivel de satisfacción del cliente con el fin de identificar oportunidades de mejora. | Mensual | - La aplicación se centralizó en el área de calidad. - Se ajustó las encuestas permitiendo una retroalimentación más clara y efectiva con el usuario. - Se validaron los indicadores de satisfacción en los procesos misionales. | 100 | |
| | Capacitar al grupo de personas que realizan atención al ciudadano con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades. | 30/06/2019 | El área de calidad dispone del plan de capacitación para 2019, el cual incluye la capacitación para el personal en atención al cliente. | 0 | |
| | Publicar un informe semestral sobre el comportamiento de las QRS | 30-06-2019 30-12-2019 | Se publica el primer informe semestral en la página web del CEDAC | 50 | Los seguimientos al tratamiento de los PQRS se realizan con corte en las fechas establecidas en la actividad del plan alineadas con la norma. |
| | Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos a la entidad en los términos que determina la normatividad aplicable. | Continuo | Se estableció un indicador para medir el tiempo de respuesta y tener al día y en los términos de ley, cada uno de requerimientos de los clientes y/o usuarios. | 70 | |
| Transparencia y acceso a la información | Atender oportunamente a los ciudadanos que requieran información o documentación. | Continuo | En el seguimiento no se evidenció quejas que los ciudadanos. | 100 | |

-Original firmado-
ALIX ZULAY HURTADO SOTO
Asesor de Control Interno
CEDAC