

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