



SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	AÑO 2015		Responsable	Anotaciones
		Actividades realizadas			
		Abril 30			
Mapa de Riesgos	1 Identificar los riesgos de corrupción, analizando las causas. Igualmente, identificar nuevos riesgos que impacten el proceso y afecten el cumplimiento de los objetivos institucionales.	Se presentó proyecto de actualización del procedimiento ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, Código SG-PD-004 Versión 2, con fecha estimada de oficialización Mayo 5 de 2015, el cual contiene la política de administración de riesgos y lineamientos para identificación, análisis, valoración, tratamiento y seguimiento a los mapas de riesgos consolidados.		Lider del SIG	<b>RECOMENDACIONES:</b> Formalizar el documento proyectado.  Socializar la actualización a los responsables de los procesos.  Definir método de actualización de los mapas de riesgos por procesos.  Consolidar mapas de riesgos institucionales.  Divulgar a las partes interesadas los mapas de riesgos construidos.
	2 Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias.	Este procedimiento se encontró documentado y pendiente de formalizar e incluir en el SIG, como actualización de la versión anterior.			
	3 Identificar y valorar los controles definidos en cada riesgo.				
	4 Definir actividades encaminadas a evitar y reducir los riesgos de corrupción y los institucionales.				
	5 Consolidar y socializar el mapa de riesgo.				
	6 Seguimiento a los planes de acción diseñados.				
Racionalizar los trámites	7 Identificación de los trámites de la entidad.	La entidad desde el mes de febrero de 2015 contrató un profesional especialista en sistemas integrados de gestión, con la finalidad de fortalecer el modelo de calidad en el CDAV, quien está encargado de valorar la definición de los procesos identificados, apoyar la actualización las fichas de caracterización y revisar dentro de las actividades de los procesos la razonabilidad de las etapas adelantadas.		Lider del SIG  Responsables de los procesos productivos	<b>RECOMENDACIONES:</b> Formalizar las actividades adelantadas que den cuenta de la actualización y racionalización de trámites realizados en la entidad.
	8 Análisis normativo.				
	9 Sustentación para aprobación y priorización de trámites a intervenir.				
	10 Racionalización de trámites.	Este acompañamiento se inició con el proceso de evaluación de conductores y a la fecha está en proceso de implementación.			
	11 Actualización de caracterizaciones de procesos.				
	12 Actualizar y socializar los documentos de los procesos.				
	13 Actualizar la publicación de los trámites en la página web de la entidad.				
Rendición de Cuentas	14 Planear. Definir los grupos de interés representativos, la información a presentar y el sitio, fecha y hora de la rendición.	De acuerdo con la instrucción gerencial se solicitó al Jefe de Comunicación y mercadeo la preparación y divulgación de la información pertinente en la página web durante el mes de mayo con la finalidad de realizar el proceso de rendición de cuentas 2014 siguiendo los requerimientos normativos. Esta reunión se programó para el segundo trimestre del 2015.		Gerente Jefe de Comunicación y mercadeo Responsables de procesos	No aplica
	15 Convocar. Invitar a los grupos de interés a través de los medios disponibles y socializar el informe de rendición.				
	16 Dialogar. Ejecución de la Rendición de Cuentas y respuesta a los interrogantes de los grupos de interés.				
	17 Valorar. Análisis de la información recopilada, valoración de sugerencias y aplicación de correctivos necesarios.				
Mejoramiento continuo en la atención al cliente	18 Difundir a través de los diferentes medios el portafolio de servicios y trámites necesarios para acceder a ellos.	Se cuenta con un plan de actualización de la página web.  Se tiene proyectado para el segundo semestre la integración de las actividades que conforman el proceso de gestión documental, lo cual permitirá fortalecer la comunicación interna y externa y entre otros optimizar al proceso de atención a P,Q,R,S,C y A.		Jefe de Comunicación y mercadeo	<b>RECOMENDACIONES:</b> Fortalecer la difusión de la totalidad de los servicios que presta el CDAV.
	19 Revisar y ajustar el procedimiento de atención de apelaciones, peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.				
	20 Revisar y ajustar los mecanismos de medición de la satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios.				
	21 Revisión y ajustes requeridos a los espacios físicos que permitan el fácil acceso a las instalaciones y a la atención prioritaria de las personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, niños, niñas y adultos mayores.				
Consolidación del documento	Asistente de Control Interno	Olga Palacios Aponte			
	Cargo	Nombre			Firma
Seguimiento de la estrategia	Jefe Oficina de Control Interno	Isabel Daza Micolta			
	Cargo	Nombre			Firma