

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**  
**PERIODO EVALUADO: SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2018**

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1.1 Política de Administración de Riesgos de corrupción	Continuar con el diseño y ajuste del plan estratégico.  Revisar y ajustar la política de riesgos	Proyecto de política de riesgos	30 de abril de 2018	Planeación	100%	Respecto al diseño y ajuste del plan estratégico, este documento se encuentra publicado en la página web de la entidad (Documento Provisional), en el link: <a href="https://ansv.gov.co/Transparencia">https://ansv.gov.co/Transparencia</a> (6. Planeación / 6.1. Políticas, lineamientos y manuales / plan estratégico)  En cuanto a la meta del proyecto de la política de riesgos, se encuentra establecida en la guía para la administración del riesgo ANSV-SIG-GU-02, documento que se encuentra revisado y aprobado por el sistema de gestión de calidad y publicado en el aplicativo Delot. <a href="https://www.delot.com.co/mod81condocumentos/documentos_37.php">https://www.delot.com.co/mod81condocumentos/documentos_37.php</a>
		Ilustrar y socializar la política de riesgos a los funcionarios y contratistas de la ANSV	Socializar la política de riesgo	30 de agosto de 2018	Planeación	100%	En el mes de abril de 2018 se aprueba la GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO ANSV-SIG-GU-02, la cual se encuentra publicada en el aplicativo Delot. Se desarrolló un plan metodológico mediante el cual se programaron reuniones con los enlaces de calidad de cada área y se distribuyeron los grupos de trabajo para el desarrollo de la matriz de riesgos por proceso realizando mesas de trabajo las cuales se llevaron cabo en los meses de marzo a julio.



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p>Se elaboró y se consolidó la matriz de riesgos por proceso, se realizó actividad pedagógica para la socialización respecto al sistema integrado de gestión, el cual integra el tema de riesgos, entregado a cada proceso material para su consulta.</p> <p>En el mes de noviembre se realizó capacitación en Gestión de riesgos y se socializó la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, capacitación dictada por la Función Pública.</p>
	<b>1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<p>Elaborar el proyecto la política y mapa de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar los riesgos de la entidad</li> <li>- Identificación de riesgos de corrupción</li> <li>- Valoración del riesgo de corrupción</li> </ul>	Mapa de Riesgo de corrupción	30 de noviembre de 2018	<p>Planeación</p> <p>Todas las dependencias</p>	100%	<p>El primer ejercicio se desarrolló para los riesgos de corrupción los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad: <a href="http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf">http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf</a>.</p> <p>En el ejercicio de la administración del riesgo se realizó un proceso de sensibilización el día 21 de marzo de 2018, con el fin de dar a conocer el objetivo, alcance, guía y metodología de análisis de riesgos.</p> <p>Se realizaron equipos de trabajo con los líderes de la oficina asesora de planeación, sistema integrado de gestión y un representante de cada proceso, aplicando la metodología establecida en la guía.</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
		- Matriz de riesgos de corrupción					<p>En cumplimiento a la ley 1712 de 2014, se publicó en el botón de transparencia y acceso a la información pública el mapa de riesgos de corrupción.</p> <p><a href="http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf">http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf</a></p>



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
	<b>1.3 Consulta y Divulgación</b>	<p>Sensibilizar al equipo de trabajo</p> <p>Socializar por intranet, correo electrónico, boletín de comunicaciones.</p> <p>Publicar en la página Web de la organización</p>	Generar estrategia de comunicación	Continuamente	Planeación Comunicaciones	100%	<p>Difusión y socialización de información referente a mapa de riesgos, utilizando como herramienta o medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletines on line</li> <li>• Envío de mensajes a través de correos electrónicos institucionales a todos los funcionarios de la entidad, con diseño realizado por la OAC con el apoyo teórico de la Oficina de Planeación.</li> <li>• Publicación en página web de documentos que fueron enviados desde otras áreas.</li> <li>• Boletines de prensa que se generan en la Oficina Asesora de Comunicaciones.</li> </ul> <p>Se llevó a cabo la publicación en página web de los documentos que fueron enviados desde otras áreas.</p> <p>Se realizó la publicación de los boletines de prensa que se generaron en la Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Adicional a las actividades realizadas por la oficina de comunicaciones, se socializó la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, capacitación dictada por la Función Pública.</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
	<b>1.4 Monitoreo y Revisión</b>	Continuar con el ajuste y seguimiento del mapa de riesgos	Mapa de Riesgos de corrupción	Diciembre 30 de 2018	Planeación Todas las dependencias	100%	<p>En la página web de la entidad, se encuentra publicado el mapa de riesgos institucional, informe de riesgos, mapa de riesgos de corrupción:</p> <p><a href="http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf">http://ansv.gov.co/public/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202018%20ANSV%2031012018.pdf</a></p> <p>Referente al seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, la OCI realizó su evaluación con corte a agosto y diciembre de 2018 a fin de determinar la efectividad de los controles implementados y así evitar la materialización de estos riesgos. Informe que se encuentra anexo al presente seguimiento del PAAC.</p>
	<b>1.5 Seguimiento</b>	Continuar con el seguimiento a la implementación de la política de riesgos	Medición del cumplimiento	Junio Diciembre)	Control Interno	100%	<p>La oficina de Control Interno realizó en el mes de septiembre, la evaluación a las actividades consignadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción de la ANSV con corte al 31 de agosto de 2018, informe remitido a la Dirección General, Secretaria General, oficina Asesora de Planeación mediante memorando interno 20181800015043 del 18-09-2018, así mismo, se publicó este informe en la página web.</p>
<b>2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>	En la actualidad la ANSV, no cuenta con trámites a la ciudadanía, por lo tanto, este componente no será desarrollado.						



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
3. RENDICION DE CUENTAS	3.1 Información de calidad y en el lenguaje comprensible	Continuar con la publicación en la página WEB para que sea conocida por la ciudadanía, plan de acción, el POAI, el PAA, Informe de Gestión	Publicación	Enero 31 de 2018	Planeación Comunicaciones	100%	<p>En la página web de la entidad se encuentran publicados los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan institucional de Archivos de la entidad – PINAR</li> <li>2. Plan Anual de Adquisiciones</li> <li>3. Plan Anual de vacantes</li> <li>4. Plan de Previsión de recursos humanos</li> <li>5. Plan Estratégico de Talento Humano</li> <li>6. Plan Institucional de Capacitación</li> <li>7. Plan de Incentivos Institucionales</li> <li>8. Plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo</li> <li>9. Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano</li> <li>10. Plan estratégico de tecnologías de la información y la comunicación PETI</li> <li>11. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información</li> <li>12. Plan de seguridad y privacidad de la información</li> </ol> <p><a href="http://ansv.gov.co/Transparencia">http://ansv.gov.co/Transparencia</a> numeral 6.4</p> <p>Se recomienda dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018 en cuanto al deber de <b>integrar</b> los planes institucionales y estratégicos puesto que se encuentran publicados por separado. Así mismo, es importante tener en cuenta que el plazo para la integración y publicación de esta información cuyo plazo otorgado era (31-07-2018).</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
	<b>3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	Diálogos con las Autoridades nacionales y locales	Diálogos realizados (3)	Transcurso del año 2018	Coordinación Interinstitucional	100%	<p>A 30 de agosto se efectuaron mesas de trabajo donde se materializó la asistencia técnica a autoridades de diferentes entidades territoriales mediante la estrategia denominada "Talleres Regionales", la cual precisó en el primer trimestre del desarrollo de la etapa de planeación de contenidos y logística para capacitar a las administraciones Locales y departamentales en la formulación o actualización de los planes locales de seguridad vial y sus proyectos asociados; la implementación de la estrategia inicio la tercera semana de abril 2018 con dos (2) talleres-foros regionales realizados en los departamentos de Valle y Nariño, con una activa asistencia de 66 personas. El objetivo principal es fortalecer la capacidad técnica de los tomadores de decisiones en materia de política pública de la seguridad vial, para formular planes, programas y estrategias locales, con el enfoque "Visión Cero", que permita disminuir los índices de morbilidad por siniestros viales en los territorios.</p> <p>En el mes de mayo se realizaron cinco foros en: Chocó (3/05/18) 14 personas; Cauca (8/05/18) 41 personas; Magdalena (29/05/18) 54 personas; Atlántico (30/05/18) 21 personas y Bolívar (31/05/18) 17 personas. En total se cuenta con la asistencia de 147 autoridades y responsables de la formulación e implementación de acciones de seguridad vial en sus territorios y del sector privado.</p> <p>En el mes de junio la estrategia continuó con tres (3) foros: en Santander (1/06/18) 30 personas; Quindío 1(9/06/18) 31</p>



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p>personas; Caldas (20/06/18) 28 personas. En total se cuenta con la asistencia de 89 autoridades y responsables.</p> <p>En el mes de agosto la estrategia se reactiva con el taller efectuado en la ciudad de Barranquilla, la asistencia ascendió a 47 personas.</p> <p>En el mes de agosto Se realizaron los foros de Antioquia (Yarumal 30/08/18) 80 personas y Atlántico (Barranquilla 31/08/18) 60 personas; En total se cuenta con la asistencia de 140 autoridades y responsables de la formulación e implementación de acciones de seguridad vial en sus territorios y del sector privado, se tienen entonces un acumulado a la fecha de 12 talleres efectuados con 442 personas.</p> <p>De lo anterior se cuenta con los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación en PDF del contenido de talleres</li> <li>• Soportes talleres efectuados</li> <li>• Listado de asistencia</li> </ul> <p>Para el mes de septiembre se realizaron: Valledupar (06/09/18) con 35 personas y Carmen de Viboral (28/09/18) con 45 personas. En total se cuenta con la asistencia de 80 autoridades y responsables de la formulación e implementación de acciones de seguridad vial en sus territorios y del sector privado. Talleres acumulados 14, Personas 522, 49 Entidades privadas, 87 públicas; 136 entidades asistidas en total.</p>





Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p>Para el mes de noviembre se realizaron 3 Talleres: IDU asistieron 19 personas, ASVA asistieron 48 personas y Área Metropolitana del Valle de Aburra asistieron 13 personas, Taller atropellamiento Fauna Silvestre 25 personas. Para un acumulado de 732.</p> <p>Para el mes de diciembre se realizaron los talleres en Cundinamarca con la participación de 50 personas y en Santa Marta en el marco del taller de atropellamiento de Fauna Silvestre con 60.</p> <p>En total se realizaron 20 talleres y se capacitaron 900 personas (autoridades de tránsito)</p>
		Diálogos con los Entes Territoriales	Diálogos realizados (3)	Transcurso del año 2018	Coordinación Interinstitucional	100%	<p>De acuerdo con el reporte y seguimiento de información realizado en el periodo anterior (enero-abril), el porcentaje de cumplimiento de la meta establecida se encuentra en el 100%, lo cual corresponde a los diálogos y contacto directo con las entidades territoriales para efectuar el seguimiento contractual, financiero y técnico a los proyectos formulados cuyas acciones se encuentran enmarcadas en los pilares del PNSV con 14 entidades territoriales para requerimiento de documentación de las liquidaciones.</p>



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
		Socializar el Plan Nacional de Seguridad Vial	Publicación en página Web de la ANSV	Entre octubre y diciembre de 2018	Planeación Direcciones Técnicas	100%	En el anterior seguimiento se establece un cumplimiento del 100%, teniendo en cuenta que el PNSV se encuentra publicado en la página web de la entidad:  <a href="http://ansv.gov.co/Documentos">http://ansv.gov.co/Documentos</a>
		Realizar un ejercicio de rendición de cuentas	Audiencia de rendición de cuentas	Diciembre de 2018	Dirección General Planeación	100%	Se realizó audiencia de rendición de cuentas el 07 de diciembre de 2018 con todo el sector transporte, donde la ANSV realizó su intervención.
	<b>3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Realizar encuesta	Publicar link Realizar encuesta Socialización de la información	Última semana de noviembre de 2018	Planeación Comunicaciones	100%	En la página web de la entidad en el link de transparencia numeral 7.1 ( <a href="https://ansv.gov.co/Transparencia">https://ansv.gov.co/Transparencia</a> ) se encuentra publicado en informe de rendición de cuentas, el cual contiene el resultado de la encuesta practicada, cuyo consolidado de respuesta es el siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. ¿por qué medio se enteró de este evento? La invitación mediante correo electrónico se identificó como el medio más eficiente para invitar a la ciudadanía a la audiencia de rendición de cuentas.</li> <li>2. Considera que el tiempo que duró el espacio de diálogo fue: El 91% de participantes considero que el tiempo de dialogo fue suficiente, el 9% consideraron que la participación fue insuficiente.</li> </ul>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p>Estas estadísticas proponen realizar más espacios de dialogo que permitan informar a los ciudadanos las acciones y logros del sector.</p> <p>3. La información de la Audiencia Pública fue: La información para el 94% de los encuestados fue clara, fundamental para una comunicación efectiva y propositiva con nuestros grupos de interés.</p>
	<b>3.4 Evaluación y retroalimentación a la Gestión institucional</b>	Realizar informe de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición	Diciembre de 2018	Comunicaciones	100%	<p>En la página web de la entidad, se encuentra publicado el informe de rendición de cuentas vigencia 2018, llevada a cabo el 07-12-2018.</p> <p><a href="https://ansv.gov.co/Transparencia">https://ansv.gov.co/Transparencia</a></p> <p>y en la página del Ministerio de Transporte: <a href="https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/7100/informe-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2018/">https://www.mintransporte.gov.co/publicaciones/7100/informe-audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-2018/</a></p>
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>	<b>4.1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	Socializar y ajustar el Manual de Atención al ciudadano.	Socialización (1)	Junio 30 de 2018	Secretaría General Atención al Ciudadano	100%	<p>La entidad cuenta con la guía para la gestión del servicio al ciudadano (ANSV-SAC-GU-01 Versión: 00 Vigencia: 2018-05-22, documento que se encuentra aprobado y publicado en el aplicativo Delot como parte del SIG.</p> <p>Así mismo, el Manual de Atención al Ciudadano Versión 1 se encuentra publicado en la página web de la entidad para su respectiva consulta:</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p><a href="http://ansv.gov.co/public/archivos/ManualPQRS.pdf">http://ansv.gov.co/public/archivos/ManualPQRS.pdf</a></p> <p>Para implementar en la vigencia 2019 ya se tiene proyectada la versión 2 del Manual de Atención al ciudadano la cual será presentada para su revisión y aprobación por la oficina asesora de planeación.</p> <p>Teniendo en cuenta que la meta o producto establece la socialización del manual de atención al ciudadano, el porcentaje de avance de la actividad es del 100%.</p>
	<b>4.2 Fortalecimiento de los canales de atención.</b>	Continuar con el mejoramiento de los canales de Atención al Ciudadano. (Presencial y el aplicativo para contacto y continuar con el telefónico)	Canales de Atención al Ciudadano	Abril 30 de 2018	Atención al Ciudadano	100%	<p>En cuanto a los canales de atención al ciudadano, se cuenta con los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de un procedimiento (ANSV-SAC-PR-01 versión 0), en el cual se identifican canales de atención al ciudadano como: Presencial - Telefónico - Pagina web y correo electrónico.</li> <li>• Implementación del aplicativo de gestión documental ORFEO.</li> <li>• Actualización de página web, atendiendo ley 1712 de 2014.</li> <li>• Conformación del grupo Interno de trabajo Atención al Ciudadano.</li> <li>• Capacitación del grupo Atención al Ciudadano en lenguaje de señas para poder prestar un mejor servicio accesible y democrático.</li> <li>• Implementación del Buzón de Sugerencias.</li> </ul>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación de los funcionarios encargados de la Atención al Ciudadano en inclusión y accesibilidad.</li> <li>• Formación Básica en TIPS para conocer Lenguaje de señas, accediendo a la página de capacitación <a href="http://www.centroderelevo.gov.co">http://www.centroderelevo.gov.co</a></li> <li>• Solicitud de acompañamiento al Instituto Nacional de Sordos.</li> <li>• implementación de la Ley 982 de 2005, “por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”.</li> <li>• Ley 1618 de 2013, “por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.</li> </ul> <p>Así mismo, para brindar una adecuada atención a los usuarios internos y externos, la oficina de atención al ciudadano ha implementado un procedimiento para la recepción, control y respuesta de PQRD (ANSV-SAC-PR-01), Formato (1) para atender Quejas, Reclamos y Sugerencias; (ANSV-SAC-FO-01), Formato (1) para presentación de Peticiones (ANSV-SAC-FO-02), Formato (1) para presentación de denuncias (ANSV-SAC-FO-03), Caracterización de Servicio al Ciudadano (ANSV-SAC-DO-01), Política para el tratamiento de datos personales (ANSV-SAC-PO-01), Guía (1) para la Gestión del Servicio al Ciudadano (ANSV-SAC-GU-01).</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							<p>Como actividades adicionales, se asistió a capacitación funcionarios en lenguaje Básico de Señas. Atendiendo así, lo requerido por la ley 1618 de 2013</p> <p>Mejoramiento y actualización del sistema de gestión documental Orfeo, permitiendo acceso al ciudadano desde la página web y generando de manera inmediata el Numero de radicado para seguimiento de su PQRSD.</p>
		Implementar el proceso para la atención al ciudadano	Proceso elaborado	Transcurso del año 2018	Atención al Ciudadano	100%	<p>En el proceso de Servicio al Ciudadano se han implementado los siguientes documentos y herramientas para la atención a los usuarios tanto internos como extremos de la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento para la recepción, control y respuesta de PQRSD (ANSV-SAC-PR-01 V. 00)</li> <li>• Formato Quejas, Reclamos y Sugerencias (ANSV-SAC-FO-01 V. 00)</li> <li>• Formato para presentaciones de peticiones (ANSV-SAC-FO-02 V. 00)</li> <li>• Formato para la presentación de denuncias (ANSV-SAC-FO-03 V. 00)</li> <li>• Política para el tratamiento de datos personales (ANSV-SAC-PO-01 V. 00)</li> <li>• Guía para la Gestión del Servicio al Ciudadano (ANSV-SAC-GU-01 V. 00)</li> <li>• Guía para el tratamiento de datos personales (ANSV-SAC-GU-03 V. 00)</li> </ul> <p>Vigentes desde: 28-03-2018.</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
		Continuar con los informes seguimiento semestrales de la gestión de las PQRS	2 informes	Enero de 2018 Junio 30 de 2018	Control Interno	100%	Respecto del informe del II semestre de 2017 fue elaborado radicado a la dirección general con copia a secretaria general y atención al ciudadano el 12-03-2018, Radicado interno No 20181800002273.  El informe correspondiente al I semestre de 2018 fue presentado a la Dirección general de la ANSV con copia a la secretaria general y al GIT de atención al ciudadano el 29-10-2018 mediante memorando interno 20181800017853.
		Crear el canal de denuncia	informe	Octubre 30 de 2018	Secretaría General  Atención al ciudadano	100%	Se adelantó el diseño del formato para denuncias ANSV-SAC-FO-03 V.00 el cual está publicado en el Delot como parte del Sistema Integrado de Gestión implementado en la Entidad.  <a href="https://www.delot.com.co/mod81condocumentos/documentos_37.php">https://www.delot.com.co/mod81condocumentos/documentos_37.php</a>  Asi mismo, al ingresar a la página web de la ANSV, en el link de Atención a la Ciudadanía, PQRS, se despliega la opción para radicar una denuncia, cumpliendo con el desarrollo de la actividad programada.
	<b>4.3 Talento humano</b>	Incluir en el PIC capacitaciones y formación	Capacitación	Junio 30 de 2018	Talento Humano	100%	Se han llevado a cabo diversas capacitaciones relacionadas con la atención al ciudadano tales como:

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
		respecto a temas relacionados con atención al ciudadano					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de Orfeo el 12 de febrero de 2018</li> <li>• Inducción y reinducción en el cual se manejaron temas de atención al ciudadano llevada a cabo el 18 de marzo de 2018</li> <li>• Curso avanzado de gestión documental del 15 y 16 de febrero de 2018</li> <li>• Acceso a la información pública Procuraduría llevada a cabo el 15 de mayo de 2018.</li> <li>• Dimensión de información y comunicación llevada a cabo el 24 de julio de 2018.</li> <li>• Capacitación virtual lenguaje claro en la cual participaron algunos funcionarios del grupo de atención al ciudadano y secretarias.</li> </ul> <p>Se llevaron a cabo 39 capacitaciones y actividades de entrenamiento en el puesto de trabajo dentro de las cuales se incluyeron temas de atención al Ciudadano tales como lenguaje de señas, inducción y reinducción en la cual se incluyeron aspectos de atención al ciudadano, manejo de Orfeo, acceso a la información pública, entre otros.</p>
	<b>4.4 Normativo y procedimental</b>	Ajuste al Manual de PQRS	Proyecto de Manual	Julio 30 de 2018	Atención al Ciudadano	100%	Se determino la actualización de Manual de atención al Ciudadano que aclara la forma correcta de atención de PQRSDF. Este documento se remite a la Secretaria General para revisión y aprobación jurídica para proceder a su publicación mediante correo electrónico el 26-11-2018, reenviado a la secretaria general (e) el 19-12-2018 para su revisión y aprobación la cual a la fecha está pendiente.



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
	<b>4.5 Relacionamento con el ciudadano</b>	Realizar nuevamente encuestas sobre la satisfacción del servicio	2 encuestas	Semestral	Secretaría General Atención al Ciudadano	30%	<p>Se diseñó encuesta simple que tienen como finalidad establecer la percepción del servicio de manera presencial. El formato permite al encuestado responder anónimamente y muy rápido (1 minuto) la cual se está aplicando desde el mes de abril, lo cual equivale al 30% del desarrollo de la actividad programada.</p> <p>Sin embargo, teniendo en cuenta la poca acogida de los usuarios para diligenciar la encuesta, se está adelantando el diseño de una encuesta virtual, la cual será diligenciada a través de la página web de la entidad.</p> <p>Es importante tener en cuenta que la fecha para la implementación de las actividades programadas se encuentra vencida y tan solo se presenta un avance del 30% correspondiente al diseño de la encuesta, mas no hay informes o mediciones de su aplicabilidad y resultados.</p>
<b>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>	<b>5. 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Continuar con la publicación en la página web en la ubicación de la ANSV	Permanente	Diciembre 31 de 2018	Comunicaciones	100%	<p>La Oficina de Comunicaciones realizó la publicación de los documentos en la página web. El documento enviado por el área encargada está publicado en <a href="http://ansv.gov.co/public/uploads/Resolucion011pdf.pdf">http://ansv.gov.co/public/uploads/Resolucion011pdf.pdf</a> Manual específico de funciones y competencias laborales <a href="http://ansv.gov.co/Transparencia">http://ansv.gov.co/Transparencia</a></p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							Teniendo en cuenta que la información de la entidad se encuentra publicada en el link de transparencia, se asigna la calificación del 100%.
		Continuar con la publicación del Manual de Funciones	Documento publicado	Junio 30 de 2018	Comunicaciones	100%	Se realizó la actualización del Manual de funciones de la Agencia Nacional de Seguridad Vial conforme a las disposiciones de Decreto 815 del 2018, incluyendo para ellos las nuevas competencias inherentes al servicio público independientemente de la función, jerarquía y modalidad laboral. Dicha modificación fue adoptada mediante Resolución 764 de 7 de noviembre de 2018. Dichas modificaciones se encuentran publicadas en el link de transparencia y acceso a la información pública. El documento enviado por el área encargada está publicado en <a href="http://ansv.gov.co/public/uploads/Resolucion011pdf.pdf">http://ansv.gov.co/public/uploads/Resolucion011pdf.pdf</a> Manual específico de funciones y competencias laborales <a href="http://ansv.gov.co/Transparencia">http://ansv.gov.co/Transparencia</a>
		Publicación, informes y planes de Gestión 2017	Documento publicado	Enero 30 de 2018	Planeación	100%	Se encuentra publicado el plan de acción y sus seguimientos en la página web de la entidad en el botón de transparencia y acceso a la información pública.  <a href="https://ansv.gov.co/Transparencia">https://ansv.gov.co/Transparencia</a> (6. Planeación / 6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño /  A 31 de diciembre están publicados los seguimientos al Plan de acción correspondientes al I, II y III trimestre de 2018

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
		Acuerdos de Gestión de acuerdo a la normatividad vigente	Documentos Publicados	Junio 30 de 2018	Talento Humano	100%	<p>En las hojas de vida de los directivos reposan los acuerdos de gestión realizados en la vigencia 2018 para: Secretario General y los directores técnicos de Infraestructura, Comportamiento, Observatorio, y Coordinación Interinstitucional.</p> <p>Para los nuevos directivos que ingresaron se está a la espera de la consolidación del plan de acción como insumo para la suscripción de los nuevos acuerdos de gestión.</p> <p>Respecto a la publicación de los acuerdos de gestión, es importante tener en cuenta que la Guía metodológica para la Gestión del Rendimiento de los Gerentes Públicos - Acuerdos de Gestión no menciona la obligatoriedad de su publicación.</p>
	<b>5.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Seguimiento a la gestión de las solicitudes de información de acuerdo a los términos	Tabla de Seguimiento	Permanente	Atención al Ciudadano	100%	<p>Con la implementación del sistema de gestión documental ORFEO, se garantiza el seguimiento y trazabilidad de cada solicitud allegada a la ANSV. Además de este proceso, se elabora una matriz en formato EXCEL donde se lleva un control (semáforos) donde permite evidenciar el estado del documento y la oportunidad en la respuesta y que esté acorde a ley 1755 de 2015. Este control es alimentado a diario por el profesional de la oficina de atención al ciudadano el cual entrega cada 15 días a la Secretaria General, los reportes consolidados sobre el estado de PQRSF radicadas en la entidad.</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
	<b>5.3 Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información</b>	Continuar con el levantamiento del inventario de gestión documental de la ANSV	Inventario	Diciembre 30 de 2018	Documental	90%	<p>El Archivo central se encuentra debidamente organizado, contiene 601 cajas X200 y su ubicación física es el centro de almacenamiento adecuado con estantería contiguo a la oficina de Dirección General. La empresa contratista realizó la entrega formal de los siguientes instrumentos archivísticos:</p> <p>Diagnóstico: Elaborado, socializado y aprobado por el comité de MIPG.</p> <p>Plan Institucional de Archivo PINAR: Elaborado, socializado, aprobado por comité MIPG y publicado en la página web.</p> <p>Programa de Gestión Documental PGD: elaborado, socializado, aprobado y publicado en la página WEB. Se encuentran bajo custodia debidamente organizados los contratos de las vigencias 2015, 2016, 2017, y los 2018 que ya se encuentran liquidados.</p> <p>Como soportes de la gestión adelantada se tiene:</p> <p>Diagnóstico documental elaborado y aprobado por comité de MIPG.</p> <p>Programa de Gestión Documental: Publicado en Página web.</p> <p>Plan Institucional de Archivo publicado en página web. Último informe de con radicado 20182040040352 del 06 de</p>



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Meta o Producto	Fecha de vencimiento	Área Responsable	% de avance	OBSERVACIONES OCI
							diciembre de 2018 mediante el cual entrega Tablas de Retención documental y quinto informe del cierre de contrato. Archivo de gestión se encuentra debidamente organizado en las instalaciones adecuadas en la ANSV. El día 11 de diciembre de 2018, por directriz de la Secretaría General (e), se suspende el contrato 117/2018 para efectos de revisar los procesos de la entidad y una vez se reanude se realizará la revisión de las TRD para iniciar su implementación. La digitalización del archivo también se entregará una vez se reanude el contrato.
	<b>5.4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Ajustar los mecanismos de acceso a la información	Documento	Diciembre 30 de 2018	Comunicaciones	100%	La Oficina Asesora de Comunicaciones redactó un documento que reúne los mecanismos de acceso a la información que posee la entidad: Diagnóstico de mecanismos de acceso a la información.
	<b>5.5 Monitoreo al acceso de la información pública</b>	Continuar con el seguimiento y acceso a la información	Informe	Diciembre 30 de 2018	Atención al Ciudadano	100%	La Entidad viene adecuando y actualizando su portal web, lo anterior con el fin de da cumplimiento a los establecido en la Ley 1712 de transparencia y acceso a la información pública. <a href="http://ansv.gov.co/Transparencia">http://ansv.gov.co/Transparencia</a>

Atentamente,

Original Firmado

**ORLANDO CORREA NÚÑEZ**

Asesor con Funciones de Control Interno

Elaboró: Néstor Raúl Gutiérrez Caycedo – Profesional Especializado OCI

