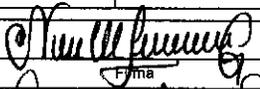




Centro de DIAGNÓSTICO,  
AUDITORÍA y Valle Ltda.

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

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	AÑO 2015		Responsable	Anotaciones
		Actividades realizadas			
		Diciembre 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.	La entidad aprobó el procedimiento ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS SG-PD-004 Versión 2, del Mayo 5 de 2015.	Coordinador del SIG Responsables de los procesos Asesoría de Control Interno.	RECOMENDACIONES: Divulgar a las partes interesadas el mapa de riesgos construido.
	2	Establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias.	El procedimiento se socializó a los responsables de los procesos a través de la página web de la entidad, mediante correo electrónico del Mayo 5 de 2015.		
	3	Identificar y valorar los controles definidos en cada riesgo.	Las entidad cuenta con un mapa de riesgos institucional donde se consolidaron los riesgos identificados y valorados por cada proceso. Así mismo se diseñaron los planes de acción para mitigar los riesgos previamente identificados.		
	4	Definir actividades encaminadas a evitar y reducir los riesgos de corrupción y los institucionales.	La entidad adquirió un software para la administración del sistema integrado de gestión, en el módulo de riesgos se registró la información recopilada de todos los procesos.		
	5	Consolidar y socializar el mapa de riesgo.			
	6	Seguimiento a los planes de acción diseñados.			
Racionalizar los tramites	7	Identificación de los trámites de la entidad.	La entidad está migrando la información del sistema integrado de gestión al software adquirido para su implementación y mejoramiento de los procesos internos.	Coordinador del SIG Responsables de los procesos productivos	RECOMENDACIONES: Ajustar el cronograma de actualización documental por proceso.
	8	Análisis normativo.	En el Departamento de Revisión Vehículos, se viene adelantando un proyecto para sistematizar el informe de accidentalidad, de esta manera se minimizan los tiempos de entrega a los usuarios. El desarrollo se entregará en el mes de enero de 2016.		
	9	Sustentación para aprobación y priorización de trámites a intervenir.	Se han modificado los perfiles de los cargos de algunas áreas, con el objetivo de potencializar en cada una el personal con el que se cuenta como: área de evaluación de conductores, gestión humana, gestión documental y jurídica.		
	10	Racionalización de trámites.	Está en revisión por parte de tesorería la eliminación del formato de solicitud de facturación para disminuir el consumo de papel y racionalizar el trámite.		
	11	Actualización de caracterizaciones de procesos.	La entidad aprobó el procedimiento de control de documentos y registros PT-GG-00, versión 1 y el instructivo IT-GG-00 elaboración y codificación de documentos versión 1 del 01-09-2015, que permitirán avanzar en la actualización de los documentos de la entidad, además se diseñaron las respectivas plantillas.		
	12	Actualizar y socializar los documentos de los procesos.	La gerencia de la entidad nombró un facilitador en cada proceso que se encargará de mantener actualizada la información documentada del mismo.		
13	Actualizar la publicación de los trámites en la página web de la entidad.	Desde el punto de vista de la información administrativa, financiera y contable se están estudiando las propuestas para la adquisición de un software que permita mejorar los procesos e implementar las normas internacionales de contabilidad NIIF.			
Rendición de Cuentas	14	Planear. Definir los grupos de interés representativos, la información a presentar y el sitio, fecha y hora de la rendición.	A través de la página web de la entidad desde el 9 de junio de 2015, se habilitó la opción para que la ciudadanía en general inscribiera sus inquietudes y participará del proceso de rendición de cuentas.	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.	Adicional a ello, se realizó divulgación de la jornada en diferentes medios de comunicación, con el objetivo de convocar a los ciudadanos para que asistieran a la jornada.		
	16	Dialogar. Ejecución de la Rendición de Cuentas y respuesta a los interrogantes de los grupos de interés.	El evento se realizó el 6 de julio de 2015, en el auditorio del CDAV, que contó con la participación de delegados de la Secretaría de Tránsito STTM, Mintransporte, medios de comunicación etc. La jornada fue transmitida en vivo y en directo a través de la página web de la entidad.		
	17	Valorar. Análisis de la información recopilada, valoración de sugerencias y aplicación de correctivos necesarios.	Al inicio de la jornada se hizo entrega a los asistentes del informe (Rendición de Cuentas 2014) para que interactuarán en medio de la actividad.		
			REGISTROS: fotografías, video, control de asistencia actividades.		

Estrategia, mecanismo, medida, etc	Actividades	AÑO 2015		Responsable	Anotaciones
		Actividades realizadas			
		Diciembre 30			
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.	La entidad cuenta con una página web, a través de la cual se promocionan los servicios que presta y se administran las solicitudes de los usuarios (peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, apelaciones y comentarios positivos).		Jefe de Comunicación y mercadeo	RECOMENDACIONES: Socializar el procedimiento actualizado de PQRSA y seguimiento y medición de satisfacción del cliente.
	19 Revisar y ajustar el procedimiento de atención de apelaciones, peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Se actualizaron las pautas publicitarias con el fin de dar claridad a los usuarios a cerca de los servicios y las ventajas competitivas. Se actualizó el procedimiento tratamiento de PQRSA, PT-GC-01, versión 01, del 15-12-2015.			
	20 Revisar y ajustar los mecanismos de medición de la satisfacción de los clientes y usuarios de los servicios.	Se elaboró el instructivo seguimiento y medición de satisfacción del cliente IT-GC-01, versión 01 que regirá a partir del 04-01-2016 y la encuesta de satisfacción del cliente FO-GC-01, versión 01 con la finalidad de centralizar las peticiones de los usuarios en el área de mercadeo y garantizar la confiabilidad e imparcialidad de la información.			
	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.	Con la implementación de la ventanilla única, la entidad está evaluando la posibilidad de adquirir un software para la administración de las comunicaciones oficiales y la atención de las peticiones, quejas y reclamos de forma centralizada. Se está finalizando el inventario de información de cada uno de los procesos, que tiene como objetivo divulgar a la ciudadanía el tipo, clasificación y responsable de la información que produce la entidad, adicionalmente facilitar la búsqueda y distribución interna de los documentos. El CDAV proyecta para el primer semestre del año 2016 la reestructuración integral de las instalaciones con la visión de contar con infraestructura moderna y que facilite la atención al usuario en situación de discapacidad. Para lograr la ejecución del proyecto se están adelantando los trámites necesarios como: la obtención de la licencia de construcción.			
Consolidación del documento	Asistente de Control Interno	Nury Milena Landázuri		 Firma	
	Cargo	Nombre			
Seguimiento de la estrategia	Jefe Oficina de Control Interno	Isabel Daza Micotta		 Firma	
	Cargo	Nombre			