

	FORMATO		Código: FO-CI-01
	EVALUACION DE GESTION POR DEPENDENCIAS		Versión: 2
			Rige: 30/01/2019
			Pág.: 1 de 1

1. ENTIDAD: Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.		2. DEPENDENCIA A EVALUAR: Gestión de apoyo a los organismos de tránsito	
3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS RELACIONADOS CON LA DEPENDENCIA: 1. Potencializar la rentabilidad de la empresa 2. Fomentar una cultura de orientación al resultado 3. Fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial 4. Reestructurar el proceso comercial y de servicio al cliente 5. Fortalecer el talento humano			
4. COMPROMISOS ASOCIADOS AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO INSTITUCIONAL	5. MEDICIÓN DE COMPROMISOS		
	5.1. INDICADOR	5.2. RESULTADO (%)	5.3. ANÁLISIS DEL RESULTADO
2 Fomentar una cultura de orientación al resultado Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión Meta: Ene a Nov 35 minutos Dic 45 minutos	Tiempo de atención del Servicio Registro Distrital Automotor - RDA	Ene a Nov 24 minutos Dic 3 minutos 166%	Para esta vigencia se cambió la denominación de este indicador (Tiempo de espera en sala Registro Distrital Automotor por Tiempo de atención del Servicio Registro Distrital Automotor), el cual permite medir el tiempo de espera de los usuarios del servicio de RDA desde el momento en que solicitan el turno y su atención en la ventanilla hasta que el trámite es liquidado y se envía para pago. De acuerdo con los datos obtenidos se observa: En los meses de enero y febrero el tiempo promedio de atención fue de 43 minutos, según el informe de la Asociación Nacional de Movilidad Sostenible “Andemos”, se presentó un

		<p>incremento en las ventas de vehículos a nivel nacional notándose un incremento importante en la ciudad de Cali, esto en efecto aumentó el número de trámites y los tiempos de atención.</p> <p>Durante los meses de marzo, sept, oct y nov el tiempo de atención fue bastante favorable con un resultado de: 14.55 minutos, teniendo en cuenta que en los meses de abril a agosto no se prestó el servicio en razón a las disposiciones normativas expedidas por el gobierno nacional para mitigar la emergencia sanitaria generada por covid-19. No obstante, el tiempo promedio entre enero y noviembre fue adecuado, 24 minutos.</p> <p>En diciembre, debido a que según los datos históricos era un mes atípico por el incremento de los trámites la meta es mayor en 10 minutos; sin embargo, el tiempo promedio de atención fue de 3 minutos, conllevando a un resultado exagerado de cumplimiento del 1500%, esto debido a las decisiones implementadas por la emergencia sanitaria, actualmente sólo se están atendiendo los servicios a través de agendamiento de citas eliminando los turnos para evitar el contacto físico, además algunos trámites migraron a la comunidad virtual, cabe precisar que para dar alcance al protocolo de</p>
--	--	---

			seguridad la cantidad de trámites se disminuye porque sólo pueden concentrarse máximo 10 personas en la sala de espera, contrario al método anterior donde se atendían todos los usuarios que estaban esperando el turno de atención en la sala de espera.
<p>2. Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 25 minutos</p>	<p>Tiempo de espera en sala Registro Municipal Infractor - RDI</p>	<p>13.71 minutos</p> <p>137%</p>	<p>Indicador estructurado para medir el tiempo de espera de los usuarios desde el momento en que solicitan el turno hasta que son llamados a ventanilla para iniciar el trámite asociado al RDI, observando que en la vigencia 2019 en condiciones normales de operación se logró atender a los usuarios en esta etapa del proceso en un tiempo de 23.8 minutos.</p> <p>En esta vigencia, entre abril y agosto no se prestó el servicio de RDI por los motivos expuestos en el ítem anterior. En los otros meses sí se prestó el servicio y se demostró que se empleó un tiempo eficiente en esta etapa del proceso que permitió superar el tiempo estándar en 11.29 minutos.</p> <p>No obstante, en el mes de diciembre se presentó un cumplimiento exagerado del 625%, donde se emplearon sólo 4 minutos en la atención al cliente, esto debido a la implementación de las medidas de agendamiento de citas para evitar el contacto físico como medida de prevención.</p>

<p>3 fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial</p> <p>Líneas:</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial.</p> <p>Meta: 100%</p> <p>196.884</p>	<p>Imposición Comparendo Convencional</p>	<p>153.807</p> <p>78%</p>	<p>En la vigencia 2019 se estableció una meta de 200.752 comparendos convencionales, el resultado del indicador demostró que se impusieron un total de 175.459 comparendos de este tipo por parte de los agentes de tránsito del municipio de Santiago de Cali, que equivale al 88% de cumplimiento.</p> <p>En la vigencia 2020 se estableció una meta de 196.884, es decir que teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento alcanzado (dato histórico) en la vigencia anterior se disminuyó en 3.868 comparendos convencional.</p> <p>No obstante, en esta vigencia se disminuyó sustancialmente el volumen de la imposición de este tipo de comparendos debido a la emergencia sanitaria generada por el coronavirus (covid-19), con un nivel de cumplimiento aceptable y una desviación de 43.077 comparendos frente a la meta definida.</p>
<p>3 fortalecer la infraestructura interna y externa aportando a la movilidad vial y a la seguridad vial</p> <p>Líneas:</p> <p>Gestionar proyectos públicos para mejorar la movilidad y seguridad vial.</p> <p>Meta: 100%.</p>	<p>Imposición Comparendo Fotodetección</p>	<p>322.628</p> <p>117%</p>	<p>En la vigencia 2019 se estableció una meta de 180.784 comparendos por imposición fotodetección o mediante cámaras instaladas en puntos estratégicos de la ciudad de Santiago de Cali, alcanzado superar la meta al imponer 230.314 que equivale a un nivel de cumplimiento del 128%.</p> <p>Para esta vigencia se</p>

282.224			<p>aumentó la meta pasando de 180.784 a 282.224 es decir una diferencia positiva de 101.440 comparendos y teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de la vigencia anterior de 230.314, se aumentó en 51.910.</p> <p>Se presentaron resultados favorables únicamente en los meses de enero, febrero y octubre, noviembre y diciembre con un cumplimiento promedio del 265%, afectado ostensiblemente entre abril y septiembre con resultados del 0% a causa de la expedición de la normatividad legal como medidas de prevención para mitigar la emergencia sanitaria mencionada en el ítem anterior, sin embargo en el último trimestre del año se presentaron datos significativos que permitieron superar la meta en 40.404 comparendos fotodetección.</p>
<p>2-4 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente</p> <p>Meta: 3.5</p>	<p>Evaluación del Servicio Registro Distrital Automotor y Registro Distrital Infractor</p>	<p>3.44</p> <p>91%</p>	<p>Indicador definido para medir el grado de satisfacción de los clientes que han recibido los servicios de RDA y RDI, para la mejora continua, el modo de cálculo es el promedio de calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción del cliente.</p> <p>En la vigencia anterior se logró superar las necesidades y expectativas del cliente con una calificación de 3.8 frente a una meta de 3.5.</p> <p>En este periodo tomando como base el resultado</p>

			<p>anterior (dato histórico) de 3.8 se fijó la meta para esta vigencia.</p> <p>Sin embargo, el nivel de satisfacción obtenido para estos servicios en los meses de enero a diciembre exceptuando abril (mes en el que no se prestaron los servicios) fue cercano a la meta (3.44).</p> <p>El nivel de satisfacción se vio afectado en razón a que en el mes de mayo se reactivaron los servicios del RDA y se continuó con la suspensión para la prestación del servicio RDI, pero no se aplicaron las encuestas a los clientes del servicio activado RDA, lo que generó un incumplimiento en el mes de mayo reflejado en el 0%.</p> <p>Comparando las vigencias y teniendo en cuenta las situaciones presentadas se disminuyó el nivel de satisfacción pasando de 3.8 a 3.44.</p>
<p>2 fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas:</p> <p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p>	Tiempo de asignación	<p>Ene a ago: 1 minuto 60 segundos</p> <p>Sept a dic: 34 segundos</p> <p>194%</p>	<p>Indicador matriculado para medir el tiempo de aceptación del servicio de grúa solicitado a través de la plataforma ALAT “apoyo logístico a accidentes de tránsito”, en la vigencia anterior se estableció una meta estándar de 5 minutos con un resultado bastante favorable de 3.3 minutos.</p> <p>En esta vigencia se disminuyó la meta, evidenciando también</p>

<p>Meta:</p> <p>Ene a Agos: 2 Minutos (120 segundos)</p> <p>Sept a Dic: 60 Segundos</p>			<p>tiempos de asignación por debajo del tiempo estándar definido, tomado en minutos o segundos; reflejado en un tiempo promedio anual de 51 segundos, superando ostensiblemente la meta definida.</p>
<p>2 fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas:</p> <p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 1.080</p>	<p>Cumplimiento del nivel de servicio con la Secretaría de Movilidad</p>	<p>1.149</p> <p>107%</p>	<p>Para esta vigencia se cambió el nombre del indicador (Eficacia del servicio de grúas por cumplimiento del nivel de servicio con la Secretaría de Movilidad) el cual en ambas vigencias se estructuró para medir la eficiencia del servicio de grúas prestado a la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali – SM.</p> <p>En el año 2019 se estableció una meta de 960 solicitudes, de las cuales se atendieron 926 con un cumplimiento del 97%.</p> <p>En esta vigencia se incrementó la meta en 120 solicitudes y el resultado demuestra un nivel de servicio adecuado frente a las solicitudes efectuadas por la SM, que permitió superar la meta definida en un 7%, equivalente a 69 solicitudes atendidas.</p> <p>No obstante, en la ficha del indicador, se registra: naturaleza: indicador de eficacia, pero conforme al objetivo definido se pretende medir la eficiencia del servicio.</p>

<p>2-4 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p> <p>Meta: 3.3</p>	<p>Evaluación del Servicio de Patios y Grúas (PyG)</p>	<p>3.35</p> <p>101%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia en el SIG diseñado para medir el grado de satisfacción de los clientes que han recibido los servicios del proceso de patios y grúas, para la mejora continua, teniendo en cuenta las calificaciones obtenidas en la encuesta de satisfacción, en una escala de 1 a 4, observando que los clientes en promedio califican satisfactoriamente el servicio prestado por la entidad, superando las necesidades y expectativas en 0.5.</p>
<p>3-4 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Fortalecer el talento humano</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos</p> <p>Meta: 85%</p>	<p>Evaluación del conocimiento de Patios y Grúas (PYG)</p>	<p>88.47%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia en el SIG, definido para medir el grado de conocimiento que tienen los funcionarios del proceso de patios y grúas con respecto a la normatividad, los procedimientos y el sistema de gestión aplicable al proceso, evidencian un buen nivel de conocimiento de los funcionarios de acuerdo con las pruebas aplicadas por el área de planeación, que permitió superar la meta establecida en 3.47.</p>
<p>2 fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p>	<p>Disponibilidad de Grúas</p>	<p>97%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia en el SIG, estructurado para medir el tiempo disponible de vehículos tipo grúas programado por mes, en cumplimiento de las cláusulas contractuales.</p> <p>Aunque el resultado estuvo muy cercano a la meta con</p>

<p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta: 100%</p>			<p>una mínima desviación del 0.3%, fue ocasionado por la declaratoria de emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional que en el mes de mayo sólo se cumplió en un 84%, ya que tres (3) de las grúas (dragón D44, D45 y D46) suspendieron la prestación del servicio.</p>
<p>2 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p> <p>Meta: 30 Minutos</p>	Ruta	<p>21.16 minutos</p> <p>173%</p>	<p>Indicador diseñado para medir el tiempo que se demora la grúa después de aceptado el servicio hasta el lugar de ubicación del vehículo inmovilizado, además este indicador hace parte de las condiciones contractuales. En la vigencia 2019 reflejó un comportamiento desfavorable de 48.34 minutos, superando la meta en 18.34 minutos.</p> <p>La meta se mantiene en 30 minutos por razones de cláusulas contractuales; frente a la vigencia anterior, se logró un cumplimiento significativo pasando de 48.34 a 21.16 minutos, es decir una eficiencia de 27.18 minutos, con respecto a la meta de 30, con esto se demuestra la eficiencia en esta etapa del proceso optimizando el tiempo de atención en 8.4 minutos.</p>
<p>2 fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas:</p> <p>Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p>	Traslado	<p>118.91 minutos</p> <p>65%</p>	<p>Indicador diseñado para medir el tiempo que se demora la grúa desde el lugar de ubicación del vehículo inmovilizado hasta dejarlo en custodia en los patios, además contemplado en las cláusulas contractuales, que presentó un comportamiento</p>

<p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes.</p> <p>Meta: 45 minutos</p>		<p>negativo de 291.08 minutos, es decir se presentó una ineficiencia en esta etapa del proceso de 246.08 minutos.</p> <p>La meta se mantiene en 45 minutos por razones de cláusulas contractuales; no obstante, aunque se mejoró el tiempo en esta fase del proceso en 127.17 minutos con respecto a la vigencia anterior, es repetitivo el resultado desfavorable del indicador, en el cual se emplea un tiempo mayor al estándar de 73.91 minutos, lo que genera un nivel de cumplimiento de sólo el 65%, tiempo que se afectó principalmente en el primer semestre del año debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de un patio en la zona sur - La plataforma ALAT no permitía separar los tiempos de traslado de los servicios individuales y de los operativos en vía, lo cual generaba tiempos distorsionados, situación que subsanó el proveedor Marketing Contac Center MCC, lo que permitió evidenciar una mejora en el segundo semestre alcanzando la meta, con un tiempo promedio de 44.66 minutos. <p>Otra de las acciones implementadas entre la SM y el CDAV fue la reactivación de las mesas de trabajo para estructurar las nuevas condiciones contractuales; sin</p>
--	--	--

			embargo, en mayo se amplió el término de vigencia, pero no se realizaron modificaciones de fondo en las condiciones contractuales.
<p>2-5 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Reestructurar el servicio comercial y de servicio al cliente</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Repensar el proceso de servicio al cliente y fidelización de clientes</p> <p>Meta: 3.75</p>	Evaluación del servicio licencias	<p>3.88</p> <p>103%</p>	<p>En la vigencia 2019 se estableció una meta de calificación 3.7 con preguntas en una escala de 1 a 4, que demostró la satisfacción del cliente con una calificación promedio de 3.86 equivalente al 104%.</p> <p>Para esta vigencia la meta se incrementó en 0.5, y se mantiene tanto la escala de calificación de 1 a 4 como el nivel de satisfacción del cliente con respecto al servicio prestado, permitiendo superar la meta en el 3%.</p>
<p>2 Fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Meta 16 minutos</p>	Tiempo Servicio Promedio Licencias	<p>15.60</p> <p>102%</p>	<p>El tiempo se mide desde el momento que el usuario llega a la ventanilla con el recibo de pago, hasta que se le entrega la licencia de conducción, se observa que la meta de 16 minutos se mantiene.</p> <p>Comparando las vigencias, se aumentó el tiempo de respuesta en 26 segundos, dado que se empleó un tiempo de 15.60 minutos y en el año inmediatamente anterior fue de 15.34.</p> <p>Cabe resaltar que en los meses de abril y mayo no se prestó este servicio en razón a la contingencia sanitaria generada por el covid-19.</p> <p>No obstante, en los meses de</p>

			<p>julio, septiembre y octubre el tiempo empleado estuvo por encima del estándar de 16 minutos, que en promedio fue de 16.36, esto debido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caída de web services - Intermittencia con el HQRUNT - Demora en el cargue de la información para efectos del pago en la sede de aventura plaza.
<p>3-5 Fomentar una cultura de orientación al resultado Fortalecer el talento humano</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Fortalecer los procesos de capacitación y medirlos</p> <p>Meta: 87</p>	<p>Gestión del conocimiento habilitación de conductores</p>	<p>90.28</p> <p>102%</p>	<p>Indicador diseñado para medir el grado de conocimiento de los funcionarios del proceso de habilitación de conductores - licencias de conducción, la prueba es aplicada por el área de planeación a todos los funcionarios del proceso, En la vigencia anterior el resultado fue 90.78 permitiendo demostrar una competencia técnica al superar la meta definida 83.</p> <p>En esta vigencia, tendiendo en cuenta el resultado obtenido en el año anterior, se aumentó la meta en 4, evidenciando que se mantiene la competencia técnica del personal de licencias de conducción para el desarrollo de las funciones, con un acierto considerable de las preguntas reflejado en un resultado de 90.28 que supera la meta en 3.28 equivalente al 102%.</p>
<p>2 fomentar una cultura de orientación al resultado</p> <p>Líneas: Fomentar apropiación y</p>	<p>Cumplimiento Plan de Acción de Riesgos macroproceso Gestión de apoyo a</p>	<p>100%</p>	<p>Indicador el cual se estructuró para medir el cumplimiento de las acciones programadas en el plan de manejo de riesgos del proceso.</p>

<p>compromiso con los sistemas de gestión</p> <p>Revisión y ajustes de procesos y procedimientos para hacerlos más eficientes</p> <p>Revisar, ajustar y hacer seguimiento a los aspectos legales y reglamentarios aplicables.</p> <p>Meta 100%.</p>	<p>los organismos de tránsito</p>		<p>En el año 2019 se evidenció un desempeño adecuado para implementar las acciones que permiten mitigar los riesgos identificados con un nivel de cumplimiento cercano a la meta del 90.65%.</p> <p>Para este año, se logró mejorar el cumplimiento de las acciones registradas en la matriz de riesgos del proceso, lo que permitió un nivel de cumplimiento que superó en 9.35% el resultado anterior.</p>
<p>2- Fomentar una cultura de orientación al resultado.</p> <p>Líneas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomentar apropiación y compromiso con los sistemas de gestión <p>Meta Variable</p> <p>Promedio anual: 9.44</p>	<p>Cumplimiento a la ejecución del plan Anual de Adquisiciones PAA</p>	<p>5.11</p> <p>76%</p>	<p>Indicador matriculado en esta vigencia en el macroproceso, estructurado para medir el cumplimiento de lo establecido en el PAA, presentando un nivel de cumplimiento del 76%, en el cual se realizaron 9 solicitudes de contratación y se aprobaron 5, los meses de mayor impacto negativo fueron abril a agosto, en la cual de una meta promedio de 14 solicitudes se aprobaron 6, siendo abril el mes más crítico debido a la declaratoria de emergencia sanitaria en la cual la Secretaría de Movilidad no adelantó los procesos de contratación estimados.</p>
<p>6. EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:</p> <p>Esta evaluación se basó en los resultados de los indicadores registrados en el aplicativo del sistema integrado de gestión, el informe por dependencias de la vigencia anterior, la gestión del riesgo, los resultados de las auditorías internas y externas, así como el diálogo con el personal del área de licencias de conducción y de apoyo a organismos de tránsito:</p>			

RDI-RDA

Se cambió la denominación del indicador (Tiempo de espera en sala RDA), por (Tiempo de atención del servicio RDA).

De los 3 indicadores implementados, se logró un nivel de cumplimiento del **131%**.

Con respecto a las recomendaciones dadas en el informe por dependencias vigencia 2019:

- ✓ **Redefinir la meta del indicador tiempo de espera RDA, del mes de diciembre teniendo en cuenta el comportamiento de éste en las vigencias anteriores y las variables que afectan el resultado del indicador.**

Se implementó la recomendación, en la cual se determinó la siguiente meta: Enero a noviembre 35 minutos, diciembre 45 minutos. No obstante, en diciembre se presentó un nivel de cumplimiento exagerado del 1500% con un tiempo empleado de 3 minutos.

De otra parte, con relación a los siguientes indicadores, se tomaron las siguientes decisiones:

- Cumplimiento presupuesto de costos y gastos RDA
- Cumplimiento presupuesto de costos y gastos RDI

En la revisión de indicadores de la vigencia 2020, el equipo de apoyo a los organismos de tránsito decidió manejar estos indicadores internamente y de forma acumulada.

Además, se identificó la importancia de implementar el indicador utilidad operativa RDA-RDI matriculado en el macroproceso de gestión administrativa y financiera.

Desde el punto de vista del sistema de control interno, al cierre de la vigencia no se ha suscrito el plan de acción de la auditoría interna efectuada en el mes de septiembre que tuvo como objetivo: Evaluar la conformidad de las obligaciones del contrato interadministrativo celebrado entre el Municipio de Santiago de Cali, la STTM hoy Secretaría de Movilidad y el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.

PROGRAMA PATIOS Y GRÚAS

Se modificó el nombre del indicador (Eficacia del servicio de grúas), por cumplimiento del nivel de servicio con la Secretaría de Movilidad.

Se incluyeron los siguientes indicadores:

- Evaluación del Servicio de Patios y Grúas (PyG)
- Evaluación del conocimiento de Patios y Grúas (PYG)
- Disponibilidad de Grúas

Además, se excluyó en la medición de este proceso el indicador de Rotación de los vehículos en Patios y se incluyó en el macroproceso de gestión comercial, específicamente en la gestión de ventas.

El cumplimiento promedio de los siete (7) indicadores implementados corresponde al **119.85%**. Sin embargo, el nivel más bajo de cumplimiento se reflejó en el indicador de traslado con un 65%.

De otra parte, se implementaron las recomendaciones del informe anterior por dependencias respecto de:

- ✓ **Continuar en la búsqueda de acciones efectivas para cumplir con las cláusulas contractuales relacionadas con el cumplimiento de los tiempos de traslado y ruta en patios.**

En el caso del nivel de cumplimiento del indicador de ruta corresponde al 173%, con un tiempo estándar definido de 30 Minutos y un resultado de 21.16 minutos en esta etapa del proceso.

Con relación al indicador de traslado, con los esfuerzos entre las partes interesadas y la implementación de acciones, se logró mejorar el tiempo de atención pasando de 291.08 minutos en la vigencia 2019 a 118.9 en esta vigencia. No obstante, es importante persistir para lograr el cumplimiento de este indicador teniendo en cuenta que constituye un requisito contractual.

Se destaca la inclusión de los nuevos indicadores que permiten medir el desempeño del proceso y contribuir a la mejora institucional.

Desde el punto de vista del sistema de control interno, al cierre de la vigencia no se ha suscrito el plan de acción la auditoría desarrollada en el mes de abril, que tuvo como objetivo: Verificar la distribución de los pagos a terceros asociados al programa de patios y grúas y entregados a: MCC Marketing Contac Center, Inversiones Bodega la 21, Secretaría de Movilidad y Contratistas de grúas en el período comprendido entre abril y diciembre de 2019 y enero y febrero de 2020, conforme lo establecido en los actos administrativos respectivos.

LICENCIAS

Se hace énfasis en el compromiso del proceso para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, materializado en el mantenimiento de la certificación de calidad Icontec de conformidad con los parámetros establecidos en la NTC ISO 9001:2015 con alcance a la expedición de licencias de conducción, en el cual en la evaluación realizada por el ente certificador los días 2020/05/28 y 2020/06/10 no se identificaron hallazgos tipificados como no conformidad

El promedio del cumplimiento de los tres (3) indicadores implementados es del 102%.

Desde el punto de vista de los indicadores transversales que aplican al macroproceso se implementó la recomendación emitida en la evaluación por dependencia anterior:

- ✓ Mejorar la dinámica de la gestión de riesgos para implementar las acciones oportunamente, en razón a que se logró el cumplimiento total de la meta 100%.

Como parte de las decisiones tomadas por la alta dirección se incluyó a nivel institucional el siguiente indicador transversal:

- Cumplimiento a la ejecución del plan Anual de Adquisiciones.

El nivel de cumplimiento promedio de los dos (2) indicadores transversales implementados en el macroproceso, fue del **88%**, precisando que el indicador cumplimiento a la ejecución del plan anual de adquisiciones reflejó un 76%.

7. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO:

- ✓ Actualizar en la información documentada las abreviaturas y definiciones de:

RMA: Registro Municipal Automotor hoy Registro Distrital Automotor RDA

RMI: Registro Municipal Infractor hoy Registro Distrital Infractor RDI

Nota: Para el desarrollo de estas evaluaciones el equipo de control interno realizó en los informes las modificaciones pertinentes acorde con los actos administrativos expedidos recientemente.

- ✓ Evaluar la meta de los indicadores de: Tiempo de atención del servicio Registro Distrital Automotor y Tiempo de espera en sala Registro Municipal Infractor, en razón a los datos obtenidos en esta vigencia por las medidas de prevención adoptadas relacionadas con la implementación del servicio de agendamiento de citas, teniendo en cuenta que actualmente se continúan las restricciones para mitigar esta emergencia sanitaria. Así mismo, tener en cuenta esta situación exógena para fijar la meta del indicador: Imposición comparendo convencional.
- ✓ Revisar la ficha del indicador cumplimiento del nivel de servicio con la Secretaria de Movilidad dado que se registra en la naturaleza: indicador de eficacia, pero con el objetivo fijado se pretende medir la eficiencia del servicio.
- ✓ Continuar en la búsqueda de acciones efectivas entre las partes interesadas con la finalidad de cumplir con las cláusulas contractuales relacionadas con el tiempo de traslado.
- ✓ Ajustar tanto el plan anual de adquisiciones, como la meta de los indicadores de gestión oportunamente conforme a las necesidades de las partes interesadas y los cambios presentados para obtener resultados de ejecución razonables frente a lo planificado.

8. FECHA: enero 1 a diciembre 31 de 2020

9.

ELABORÓ


Profesional Universitario

APROBÓ


Directora de Control Interno