

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2021
Fecha de corte:	30/04/2021
Fecha de publicación:	07/05/2021

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones	
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Construcción de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2021.	30/03/2021	<p>El 14/04/2021 se consultó en el módulo Riesgos del aplicativo SIG sistema integrado de gestión, evidenciando que los siguientes 4 macroprocesos realizaron la identificación de los riesgos antes del 31-03-2021:</p> <p><b>Procesos misionales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de operaciones</li> <li>Gestión de apoyo a organismos de tránsito</li> </ol> <p><b>Procesos de Control y Evaluación:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Control Interno</li> </ol> <p><b>Procesos de apoyo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión jurídica</li> </ol> <p>Los siguientes 5 macroprocesos realizaron la identificación el 3, 4 y 5 de abril de 2021:</p> <p><b>Procesos estratégicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión gerencial y mejora continua</li> <li>Gestión Comercial</li> </ol> <p><b>Procesos de apoyo:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión del desarrollo humano</li> <li>Gestión administrativa y financiera</li> <li>Gestión de tecnologías y sistemas de información TIC</li> </ol>	90%	ZONA ALTA	La identificación de riesgos de cinco macroprocesos se realizó durante la primera semana de abril de 2021.	
	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2021.	30/04/2021	<p>A través del comunicado interno emitido el 05/04/2021 mediante el correo comunicaciones_internas@cdav.gov.co se socializaron las acciones de la gestión de riesgos al personal del CDAV, como resultado de las gestiones realizadas con los equipos de trabajo que participaron en los diferentes procesos.</p> <p>El 26/04/2021 se publicó en el link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/plan-anticorrupcion-2021/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/plan-anticorrupcion-2021/</a>, el plan anticorrupción y atención al ciudadano-2 en el cual se evidencia la actualización de los riesgos 2021.</p>	100%	ZONA ALTA		
	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2021.	30/09/2021			N/A	NO APLICA	
	Seguimiento mensual a la ejecución de las acciones de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencias 2021.	31/12/2021			N/A	NO APLICA	
	Revisión de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2021.	30/08/2021			N/A	NO APLICA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados (riesgo Inherente)	Mayo de 2021		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	Septiembre de 2021		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	Enero de 2022		N/A	NO APLICA	
<b>2. Estrategia Antitrámites</b>	Ampliar los canales de pago para salida de vehículos.	09/05/2021		N/A	NO APLICA	
	Implementar las herramientas tecnológicas (tablets) en la etapa de pre-revisión y post-revisión.	30/04/2021	Se evidencian pruebas del funcionamiento del aplicativo implementado en revisión vehículos "Innova" mediante el uso de herramientas tecnológicas "tables" para el registro de la información en las etapas de pre-revisión y post-revisión. No obstante, el usuario no está recibiendo aún los beneficios de la mejora del trámite, en razón a que no se está prestando el servicio por la situación actual que atraviesa el país ocasionada por el paro nacional que inició el 28/04/2021.  El 06/05/2021 se realizó seguimiento de esta estrategia en el aplicativo SUIT, las evidencias del seguimiento reposan en ese aplicativo.	55%	ZONA BAJA	Realizar seguimiento para evidenciar los beneficios del usuario con la implementación de las herramientas tecnológicas.  Documentar las etapas definidas en el SUIT para asegurar el cumplimiento de las actividades.
	Implementar el servicio de pago PSE en el proceso.	30/06/2021		N/A	NO APLICA	
	Implementar lectores para captar la información del cliente y vehículo.	30/04/2021	Se evidencian las pruebas que se están realizando para la implementación de lectores para captar la información del cliente y vehículo, esto es captura de datos del vehículo - licencia de tránsito y captura de datos de la cédula del usuario. No obstante, se está buscando implementar los protocolos de comunicación entre el lector de documentos y el aplicativo del proceso.  El 06/05/2021 se realizó seguimiento de esta estrategia en el aplicativo SUIT, las evidencias del seguimiento reposan en ese aplicativo.	20%	ZONA BAJA	Implementar los protocolos de comunicación entre el lector de documentos y el aplicativo del proceso, por lo cual esta actividad será objeto de seguimiento posterior.  Documentar las etapas definidas en el SUIT para asegurar el cumplimiento de las actividades
	Ampliar los canales de atención del servicio y ampliar los horarios de atención, en la 14 de Calima y valle del lili.	31/12/2021		N/A	NO APLICA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Integrar los datos del cliente en los aplicativos internos (pagos e Innova).	30/04/2021	<p>Se evidenciaron los siguientes registros de avance para integrar los datos del cliente en los aplicativos internos (pagos e Innova):</p> <p>1. Se realizó la actividad inicial de generar las librerías necesarias para que el proveedor pueda utilizar el módulo requerido.</p> <p>2. Se compartió con el proveedor dicha información y se resolvieron las dudas presentadas. No obstante, el proveedor manifestó que en un término de 3 semanas termina la adecuación del software para realizar las pruebas necesarias de funcionamiento.</p> <p>El 07/05/2021 se realizó seguimiento de esta estrategia en el aplicativo SUIT, las evidencias del seguimiento reposan en ese aplicativo.</p>	20%	ZONA BAJA	<p>Realizar monitoreo permanente para garantizar la implementación de la actividad, cumpliendo con los términos definidos por el proveedor.</p> <p>Documentar las etapas definidas en el aplicativo SUIT para asegurar el cumplimiento de las mismas.</p>
	Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2020.	Marzo 31 de 2021	Dentro de la Estrategia de rendición de cuentas formulada en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, se evidencia el cronograma relacionado con estas actividades, programadas desde marzo 1 a junio 19 de 2021.	100%	ZONA ALTA	
	Presentación del informe de gestión por dependencias.	Marzo 01 de 2021	Los directores presentaron los informes de gestión vigencia 2019, como consta en el registro asistencia de actividades del 11 y 12 de marzo de 2021	95%	ZONA ALTA	La presentación se realizó una semana después de lo planificado.
	Publicación del informe de gestión 2020 en página web de la entidad.	Abril 30 de 2021	El 26/04/2021 en el link <a href="https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/">https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/</a> se publicó el informe de gestión CDAV 2020.	100%	ZONA ALTA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Mantener actualizada la información de la entidad en los diferentes medios.	Permanente	La entidad cuenta con diferentes medios para mantener actualizada la información entre ellos: - Comunicados internos socializados a través del correo comunicaciones_internas@cdav.gov.co. - Grupo CDAV INTERNO de whatsapp donde se comparte información institucional como invitaciones, cronograma actividades, comunicados internos, entre otros. . Página www.cdav.gov.co, la información se actualiza de acuerdo a las solicitudes recibidas de los clientes internos. No obstante, en la auditoría interna realizada en marzo de 2021 se evidenció debilidad en la implementación de controles para garantizar que la información publicada en la pág. Web se mantiene actualizada. - Otros mecanismos: Ventanilla única virtual, eventos, chat. consulta PQRSDA.	70%	ZONA MEDIA	Diseñar e implementar el plan de acción para mitigar los riesgos advertidos asociados a la información contenida en la página web institucional, identificados en la auditoría interna realizada en el mes de marzo.
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Mayo 27 de 2021		N/A	NO APLICA	
	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	Mensual	A través del aplicativo virtual ticket se administran los PQRSDA (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones) de la entidad, en el primer trimestre de 2021 se han recibido un total de <b>412</b> , distribuidas así: Comentarios positivos: <b>5</b> Petición: <b>302</b> Queja: <b>68</b> Reclamo: <b>29</b> Sugerencia: <b>2</b> Apelación: <b>2</b> Denuncias: <b>4</b> Adicionalmente en la dirección jurídica en el mismo período, se recibieron <b>8</b> solicitudes tipificadas como solicitud general: <b>6</b> , Requerimiento de entidades públicas <b>2</b>	100%	ZONA ALTA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de Cuentas.	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Permanente	<p>El comportamiento de las interacciones con el ciudadano por las redes sociales en el periodo comprendido entre enero y marzo de 2021 es:</p> <p><b>- Facebook</b> Total interacciones: <b>2.354</b> Seguidores: <b>20.587</b>, de los cuales <b>122</b> son nuevos seguidores.</p> <p><b>- Instagram</b> Total interacciones: <b>279</b> Seguidores: <b>17.144</b></p> <p><b>- Twitter:</b> Total interacciones: <b>167</b> Seguidores: <b>2.975</b>, de los cuales <b>29</b> son nuevos seguidores.</p> <p>En el primer trimestre no se realizó interacción por radio y TV para los servicios del CDAV.</p>	90%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Mayo 27 de 2021		N/A	NO APLICA	
	Hacer partícipes a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.	Permanente	<p>A pesar de que se incluyó en transparencia/la entidad un link: Calendario de actividades de participación ciudadana, durante el periodo comprendido entre enero y abril no se programaron eventos.</p> <p>- En la página web link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/</a>, se mantienen las publicaciones de la rendición de cuentas de ejercicios anteriores, donde la ciudadanía accede a consultar el informe de rendición de cuentas, los resultados de la encuestas y el informe de control interno.</p> <p>Así mismo, se publica información institucional como: planes y programas, informes, documentos y enlaces de interés.</p>	80%	ZONA ALTA	
Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	Abril 30 de 2021	<p>El 26/04/2021 en el link <a href="https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/">https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/</a> se publicó el informe de gestión CDAV 2020.</p> <p>- En la página web link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/</a>, se mantienen las publicaciones de la rendición de cuentas de ejercicios anteriores, donde la ciudadanía accede a consultar el informe de rendición de cuentas, los resultados de la encuestas y el informe de control interno.</p>	100%	ZONA ALTA		

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Mayo 27 de 2021		N/A	NO APLICA	
	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Marzo 31 de 2021	Requerimiento efectuado por control interno, mediante e-mail del Mié 21/04/2021, durante el primer trimestre no se realizaron mesas de trabajo.	0%	ZONA BAJA	
	Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Junio 19 de 2021		N/A	NO APLICA	
	Garantizar una comunicación directa entre el área de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el primer trimestre de 2021: - Comité de gerencia enero de 2021 - Comité de gerencia febrero de 2021 - Comité de gerencia marzo de 2021  En los cuales se evalúan los siguientes temas: - Detalle de la evaluación del servicio - Calificación general - Tipificación de las observaciones de las encuestas	100%	ZONA ALTA	
	Asignar a cada proceso responsable, la gestión de los diferentes PQRSA que se reciban, así como de las sugerencias recibidas mediante el proceso de medición de satisfacción.	En cada evento	A través del aplicativo virtual ticket se realizan las asignaciones de las solicitudes recibidas al funcionario competente y se envía un correo automático de la asignación.  Entre enero y marzo de 2021 se asignaron efectivamente <b>412</b> solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se evidencia:  <b>Líder de apoyo a los organismos de tránsito</b> - lideraotcdav: Liseth González: <b>292</b>  <b>Profesional universitario</b> rmontealegrecdav: Rodrigo Montealegre: <b>115</b>  <b>Director de Operaciones</b> directoroperativocdav: Antonio Ceron: <b>113</b>	100%	ZONA ALTA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones	
4. Servicio al Ciudadano	Hacer seguimiento a los indicadores establecidos para medir el desempeño de la atención a los ciudadanos a través de los PQRSA, estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Mensualmente	<p>En el aplicativo SIG están matriculados los siguientes indicadores que se registran y verifican cada mes:</p> <p><b>1. Comportamiento PQRS</b> (Cantidad QRA mes año actual / Cantidad QRA mes año anterior) X 100%, meta en cada mes <b>90%</b>, con resultados satisfactorios de enero 93%, febrero 113% y marzo 81%, promedio de <b>96%</b>.</p> <p><b>2. Tiempo de respuesta a los PQRS</b> Número promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios. Meta en cada mes <b>10 días</b>, con resultados de: enero 8, febrero 12 y <b>marzo 12 días, con un promedio de 10.66 días</b>. Adicionalmente, el decreto 491 de 2020 amplió los términos para atender las peticiones, dentro de los 30 días siguientes a su recepción.</p> <p>Las <b>8</b> solicitudes generales recibidas en la dirección jurídica entre enero y marzo se respondieron dentro de los términos establecidos, distribuidas así: solicitud general: <b>6</b>, Requerimiento de entidades públicas <b>2</b></p>	90%	<b>ZONA ALTA</b>	Se mejoró la meta de indicador tiempo de respues a los PQRS pasando de 12 en la vigencia 2021 a 10 días en esta vigencia.	
	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.	Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la reponsabilidad de contestar de forma oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios.	Marzo 30 de 2021	A través de e-mail comunicaciones_internas@cd av.gov.co, el 16/04/2021 se sensibilizó al personal de la entidad sobre: "Conoce aquí todo lo que debes saber del derecho de petición", con énfasis en los términos para dar respuesta al derecho de petición y la contabilización de los términos para dar respuesta".	40%	<b>ZONA BAJA</b>	
		Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la reponsabilidad de contestar de forma oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios.	Septiembre 30 de 2021				

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	<p>Del total de los PQRSDA recibidos y gestionados a través del virtual ticket entre enero y marzo de 2021 <b>412</b> se ha cerrado el <b>96.6%</b> y están en proceso el <b>3.4%</b> así:                      Cerrado <b>398</b>                      En proceso: <b>14</b></p> <p>Las <b>8</b> solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo".</p> <p>Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el primer trimestre de 2021,                      - Comité de gerencia enero, febrero y marzo de 2021.</p> <p>En los cuales se evalúan los siguientes temas:                      - Cantidad de quejas y reclamos por áreas                      - Cantidad de tipos por quejas y reclamos                      - Tiempos de atención de PQRS</p>	100%	<b>ZONA ALTA</b>	
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de los servicios recibidos, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Mensualmente	<p>A través del área comercial se realizan las evaluaciones de los servicios que presta la entidad y se generan indicadores mensualmente, con los siguientes promedios en el primer trimestre de 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación del servicio institucional, meta: 3.75 - <b>(3.78)</b></li> <li>- Evaluación del servicio de escuela de conducción, meta: 3.75 - <b>(4)</b></li> <li>- Evaluación del servicio de pruebas prácticas, meta: 3.7 - <b>(4)</b></li> <li>- Evaluación del servicio del capacitador, meta: 3.85 - <b>(4)</b></li> <li>- Evaluación del Servicio RTM, meta: 3.85 - <b>(3.93)</b></li> <li>- Evaluación del Servicio RDA Registro Distrital Automotor y RDI Registro Distrital Infractor, meta: 3.8 - <b>(3.72)</b></li> <li>- Evaluación del Servicio de PyG Patios y Grúas: meta: 3.4 - <b>(3.42)</b></li> <li>- Evaluación del servicio de licencias, meta: 3.8 - <b>(3.93)</b></li> </ul>	100%	<b>ZONA ALTA</b>	Los resultados fueron satisfactorios en cada unidad de negocio, evidenciando a nivel general que se superó la meta definida.

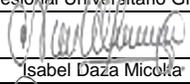
**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	Abril 30 de 2021	<p>En el link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/informacion-administrativa-y-financiera-2021">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/informacion-administrativa-y-financiera-2021</a>, el 19/01/2021 se publicó la Resolución 321 de 2020 de la desagregación del presupuesto vigencia 2021.</p> <p>El 04/03/2021 se publicó la Resolución Comfis No. 075 de diciembre de 2020 aprobación presupuesto del CDAV.</p> <p>Así mismo, el 21/04/2021 se publicó la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia 2020.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Publicación plan anual de adquisiciones.	Enero 31 de 2021	<p>En el link <a href="http://www.cdav.com.co">transparencia/mecanismos de control/información financiera de la página web www.cdav.com.co</a>, el 02/02/2021 se publicó el plan anual de adquisiciones PAA vigencia 2021 y en el secop el 22/01/2021.</p>	95%	ZONA ALTA	El PAA se publicó en la página web el 02/02/2021.
	Publicar las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico.	Permanente	<p>En el link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/procesos-de-contratacion-2021">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/procesos-de-contratacion-2021</a>, se publicaron un total de <b>68</b> contratos adjudicados en el primer trimestre de 2021. El reporte permite evidenciar entre otros: No. de proceso, modalidad de contratación, objeto y valor.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	Permanente	<p>En el link <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/procesos-de-contratacion-2021">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/procesos-de-contratacion-2021</a>, se observa la publicación de un total de <b>68</b> contratos adjudicados en el primer trimestre de 2021. El reporte contiene el enlace al SECOP para observar toda la trazabilidad de los registros del proceso contractual, en el campo (Ver información del proceso).</p>	100%	ZONA ALTA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
<b>5. Transparencia y Acceso a la Información.</b>	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Enero 31 de 2021	En el link transparencia/planes y programas/plan anticorrupción, el 29/01/2021 se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021.	100%	ZONA ALTA	
	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad.	Permanente	En el enlace todos los servicios de la página web www.cdav.gov.co, se publica información actualizada de los servicios que presta la entidad, como se evidencia con: - Patios oficiales (orden de salida vehículos inmovilizados por la autoridad de tránsito: 23/03/2021 - Revisión técnico mecánica y gases: 06/01/2021 - Licencias de conducción: 04/03/2021 - Enseñanza Automovilística: 11/02/2021 - Cursos virtuales certificados - Aula virtual CDAV: 15/01/2021	100%	ZONA ALTA	
	Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	Permanente	Por decisión institucional y en razón a que la entidad está en competencia con particulares, las auditorías internas se clasifican como de carácter privado, por ello no se publican.  En el link transparencia/informes de auditoría se encuentran publicados los informes del cierre del control fiscal emitidos por la Controlaría General de Santiago de Cali, como: el informe final AGEI CDAV vigencia 2018-2019 publicado el 06/01/2021	100%	ZONA ALTA	
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Diciembre 31 de 2021		N/A	NO APLICA	

**Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI**

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	<p>Del total de los PQRSDA recibidos y gestionados a través del virtual ticket entre enero y marzo de 2021 <b>412</b> se ha cerrado el <b>96.6%</b> y están en proceso el <b>3.4%</b> así: Cerrado <b>398</b> En proceso: <b>14</b></p> <p>Las <b>8</b> solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo".</p> <p>Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el primer trimestre de 2021, - Comité de gerencia enero, febrero y marzo de 2021.</p> <p>En los cuales se evalúan los siguientes temas: - Cantidad de quejas y reclamos por áreas - Cantidad de tipos por quejas y reclamos - Tiempos de atención de PQRS</p>	100%	<b>ZONA ALTA</b>	
	Informar sobre las solicitudes de acceso a información que contenga: El número de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y a las que se negó el acceso a la información.	Mensualmente	<p>Del total de las solicitudes recibidas en el primer trimestre de 2021 (<b>412</b>), se trasladó a otra institución: <b>163</b>, es decir el <b>39.56%</b> así: MCC Marketing Contact Center: <b>4</b> SM Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali: <b>159</b> Se negó acceso a la información: <b>0</b></p> <p>Tiempo de respuesta a los PQRS Número promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios. Meta en cada mes <b>10</b> días, con resultados de: enero 8, febrero 12 y marzo 12 días, con un promedio de <b>10.66</b> días.</p> <p>Las <b>8</b> solicitudes de carácter general gestionada por la dirección jurídica se respondieron cumpliendo los términos de ley.</p>	100%	<b>ZONA ALTA</b>	Se mejoró la meta de indicador tiempo de respuesta a los PQRS pasando de 12 en la vigencia 2021 a 10 días en esta vigencia.
Seguimiento al cumplimiento de la estrategia:		<b>Nombre:</b>	Nury Milena Landázuri			
		<b>Cargo:</b>	Profesional Universitario Grado 4			
		<b>Firma:</b>				
Responsable del seguimiento de la estrategia		<b>Nombre:</b>	Isabel Daza Micolta			
		<b>Cargo:</b>	Directora de Control Interno			
		<b>Firma:</b>	