



Centro de DIAGNÓSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Sistematizar metodología de gestión de riesgos en el software SIG	08/02/2016	La entidad aún no ha sistematizado los riesgos de corrupción en el software SIG	0	✘	La entidad ha definido la culminación de esta tarea en el software SIG para el segundo semestre de 2016.
	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	15/04/2016	La entidad cuenta con el mapa de riesgos de corrupción del año 2016	100	✔	
	Actualizar las políticas de gestión de riesgos	15/04/2016	Se evidenció la actualización de las políticas (asumir, reducir, eliminar transferir), para los riesgos de corrupción identificados en la matriz de riesgos vigente 2015.	0	✘	La liberación del módulo del software del SIG está programada para el segundo semestre de 2016, a partir de esa fecha se realizarán las gestiones para la actualización de los riesgos año 2016
	Actualizar el mapa de riesgos institucional	18/04/2016	La entidad cuenta con la matriz de riesgos institucional del año 2015	0	✘	La liberación del módulo del software del SIG está programada para el segundo semestre de 2016, a partir de esa fecha se realizarán las gestiones para la actualización de los riesgos año 2016
	Realizar seguimiento cuatrimestral a los mapas de riesgo y sus planes de acción	30-04-2016 31-07-2016 31-12-2016	El departamento de control interno efectuó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con corte al 30-04-2016	100	✔	La segunda fecha de seguimiento definida en la normatividad legal vigente es: 31-08-2016.
	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización)	Continuo	Los tiempos de atención para la expedición de licencias disminuyó de año 2014 al 2015 de 25.8 minutos a 17.4 A través de la página web: - Los usuarios pueden realizar la liquidación en línea de los vehículos que se encuentran inmovilizados en los patios oficiales. - Los aprendices que requieran acceder al curso de conducción pueden diligenciar un formulario "contáctenos" y el personal de mercadeo los contacta posteriormente para las gestiones pertinentes.	30	✘	



Centro de DIAGNOSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Estrategia Antitrámites	Utilización de medios electrónicos (publicidad de normas y documentos de interés público)	A 31-12-2016	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de comunicaciones a través de la página web www.diagnosticentrodellave.com.co está constantemente publicando información de movilidad y seguridad vial para la ciudadanía. - A nivel interno a través del correo electrónico se retroalimenta a los funcionarios en noticias de interés sobre los mismos temas. - Se publica en la página web en el link movilidad al día los boletines. - Así mismo existe publicación del normograma institucional. 	100	✓	
	Eliminar requisitos y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> - En evaluación de conductores - CEA se fusionaron 3 formatos en 1 solo, denominado ficha de matrícula. - Se fusionó en un solo formato la evaluación de los 3 módulos teóricos para el CEA. - Se eliminó el formato de satisfacción del cliente en los procesos misionales, se centralizó en el área de mercadeo y su registro se realiza a través del software SIG. - El servicio de no conforme quedó en un solo procedimiento fusionando 3 instructivos. 	60	!	Definición CEA: Centro de Enseñanza Automovilística



Centro de DIAGNÓSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Sistematizar proceso de revisión de accidentes - Elaboración de informes	29/02/2016	La entidad diseñó el software ACI-WEB para revisión de accidentes con el objetivo de hacer en línea la inspección en patios oficiales y la emisión del informe, el cual fue entregado oficialmente a revisión vehículos el 01-03-2016. El área de sistemas realizó inducción en el manejo del software al personal de revisión vehículos el 24 y 26 de febrero de 2016.	100	✓	
	Analizar los resultados obtenidos en la vigencia 2015 - Diagnóstico	30/03/2016	La entidad realizó informe de gestión donde presenta el análisis de los resultados de la vigencia 2015.	100	✓	La sesión de junta de socios se realizó el 31 de marzo de 2016.
	Definir cronograma para la audiencia de rendición de cuentas	08/04/2016	La entidad diseñó cronograma audiencia rendición de informes, inicia a partir del 22 de abril hasta el 17 de mayo de 2016.	100	✓	El cronograma se elaboró el 15 de abril de 2016 para iniciar su ejecución a partir del 22 de abril de 2016
	Ejecución de las actividades	27/05/2016	-Emisión de la circular GR 201602430 del 26-04-2016, donde se programa efectuar la rendición de cuentas el 17-05-2016. -La entidad realizó la publicación de la invitación a la audiencia pública en la página web del CDAV - Rendición de cuentas.	20	N/A	
	Realizar control a las actividades y dejar evidencias	27/05/2016		N/A	N/A	



Centro de DIAGNÓSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Rendición de Cuentas.	Mantener información relevante en el sitio web sobre las políticas y actividades adelantadas por la empresa	Continuo	La entidad ha publicado en la página web el código de buen gobierno. La entidad cuenta con la matriz de rendición de información para realizar seguimiento a la rendición de los mismos. La entidad estableció un indicador para realizar seguimiento a la rendición de información, el cual se analiza mensualmente en comité de gerencia. -Publicación de los temas adelantados por la entidad en los boletines de movilidad al día y el boletín Compromiso con los temas relacionados con el Fomento a la cultura de Control.	90		El código de buen gobierno se encuentra en etapa de actualización.
	Utilizar las redes sociales para el intercambio de opiniones, sobre la gestión de la entidad	Continuo	La entidad reactivó sus cuentas en twitter y facebook, pasando en facebook de 1589 seguidores en el año 2014 a 1674 en el año 2015. En twitter de 327 a 364 seguidores en el mismo periodo.	100		
	Crear sesiones en las carteleras físicas y virtuales para informar la gestión del CDAV al interior de la entidad	Continuo	Actualmente las carteleras físicas no presentan esta información. Los informes de gestión de la entidad se divulgan a través de la página web los boletines internos "Compromiso"	60		Considerar ajustar la actividad relacionada con las carteleras físicas ya que la entidad ha implementado mecanismos de comunicación optimizando los medios tecnológicos.
	Utilizar la matriz de inventario documental para agilizar procesos en ventanilla única	30/12/2016	La entidad diseñó la matriz inventario documental, la cual se encuentra en proceso de revisión por parte del área jurídica	50	N/A	



Centro de DIAGNOSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Servicio al Ciudadano Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.	Procedimiento para la fácil identificación y recuperación de los documentos	30/03/2016	- La entidad mantiene actualizado el inventario documental del archivo central para facilitar la recuperación de los documentos. - El proveedor Airon Montain entregó la base de datos actualizada del inventario documental de la entidad que se encuentra en custodia por Airon Montain.	50	✘	El procedimiento se encuentra en etapa de elaboración por parte de la coordinación de gestión documental.
	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención)	A 31/12/2016	La entidad actualizó el procedimiento tratamiento PQRSA, código PT-CO-01, versión 1, rige 22-02-2016. La administración de las PQRSA se centralizó en el proceso: Gestión Documental. Se tipificaron las solicitudes de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad legal.	60	N/A	
	Utilizar el software de gestión documental - Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad	31/12/2016	La entidad ha recibido propuestas comerciales para la adquisición del software, de los siguientes proveedores: Golden-Bogotá, Nexura, Radar, Alfresco y CDAV, estableciendo un cuadro comparativo que permitirá la toma de decisiones por parte de la alta Dirección.	30	N/A	
	Buzón de sugerencias	Continuo	La entidad dispone de 9 buzones de sugerencias ubicados en licencias de conducción y las diferentes sedes y revisión vehículos que permiten recolectar oportunamente las solicitudes de los usuarios. En el procedimiento tratamiento de PQRSA se establecieron tiempos de recolección 2 veces por semana para garantizar la oportunidad.	80	✔	Se recomienda definir los criterios de cumplimiento para esta actividad.



Centro de DIAGNOSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Medición del nivel de satisfacción del cliente con el fin de identificar oportunidades de mejora	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminó la medición en los puntos de atención con el objetivo de hacer la medición más objetiva. - La aplicación se centralizó en el departamento de mercadeo y se implementa a través del aplicativo del software del SIG. - Se cambió las encuestas permitiendo una retroalimentación más profunda con el usuario - Se validaron los indicadores de satisfacción en los procesos misionales. 	100		
	Capacitar al grupo de personas que realizan atención al ciudadano con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades	30/06/2016	La oficina de gestión Humana dispone del plan de capacitación para 2016, el cual incluye la capacitación para el personal en atención al cliente.	N/A	N/A	La oficina de gestión humana programó esta actividad para el mes de agosto de 2016.
	Publicar un informe semestral sobre el comportamiento de las QRS.	30-06-2016 30-12-2016		N/A	N/A	Los seguimientos al tratamiento de los PQRS se realizan con corte en las fechas establecidas en la actividad del plan alineadas con la norma.
	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos a la entidad en los términos que determina la normatividad aplicable.	Continuo	Se estableció un indicador en el proceso de comunicación para medir el tiempo de respuesta. Para el mes de marzo se cerró en un promedio de 3 días hábiles cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad aplicable. A excepción de 2 tutelas interpuestas por concepto de comparendo e información de una licencia de conducción debido a que el requerimiento se recibió en la Secretaría de Tránsito y Programa de Servicios de Tránsito.	70		



Centro de DIAGNOSTICO
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/04/2016
Fecha de publicación:	05/05/2016

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Transparencia y Acceso a la Información.	Atender oportunamente a los ciudadanos que requieran información o documentación.	Continuo	En el seguimiento no se evidenció quejas de los ciudadanos por no haber recibido respuesta oportuna por parte de la entidad en la solicitud de información y documentación.	100	✓	
Consolidación del Documento	Nombre:	Nury Milena Landázuri				
	Cargo:	Asistente de control interno				
	Firma:					
Seguimiento de la estrategia	Nombre:	Isabel Daza Micolta				
	Cargo:	Jefe de control interno				
	Firma:					