



Centro de DIAGNÓSTICO  
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 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	Desde el mes de julio se implementó la metodología de riesgos en el software del SIG, logrando la sistematización de los riesgos de corrupción de los siguientes procesos: gestión del control, gestión comercial, formación, habilitación y evaluación de conductores, comunicación y gestión humana. Para ello se elaboró el cronograma actualización de riesgos por proceso 2016, las actividades de asesoría y acompañamiento son lideradas por la oficina de control interno y el líder del SIG dejando registros de asistencia.	100		
	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción	15/04/2016	Los riesgos de los procesos se están actualizando simultáneamente con los riesgos de corrupción, de seguridad vial y salud ocupacional en el software del SIG siguiendo la metodología descrita en el ítem anterior.	100		
	Actualizar las políticas de gestión de riesgos	15/04/2016	Se evidenció la actualización de las políticas de riesgos (asumir, reducir, eliminar, transferir), para los riesgos de corrupción identificados de acuerdo a la zona en la que se encuentren.	100		
	Actualizar el mapa de riesgos institucional	18/04/2016	Se evidenció en el software del sistema integrado de gestión SIG, módulo "Matriz de Riesgos" la actualización de los riesgos de los siguientes procesos: - Gestión comercial - Comunicaciones - Programa de patios y grúas - Revisión vehículos - Formación, habilitación y evaluación de conductores - Gestión tecnológica - Gestión humana - Gestión documental - Gestión control	69		
	Realizar seguimiento cuatrimestral a los mapas de riesgo y sus planes de acción	30-04-2016 31-07-2016 31-12-2016	Se coordinó y efectuó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con el líder del SIG el 30-04-2016, 30-08-2016 y 30-12-2016.	100		La segunda fecha de seguimiento establecida en la normatividad legal vigente es 31-08-2016.
Estrategia Antitrámites	Análisis de los trámites y servicios (simplificación, estandarización, eliminación, optimización)	Continuo	- Se emitió la resolución No. 025 del 23-02-2016 por medio de la cual se crea el comité antitrámites y de gobierno en línea del CDAV. - Se han efectuado reuniones del comité antitrámites y de gobierno en línea del CDAV como consta en las actas: No. 1 del 24-06-2016 y No. 2 de 30-08-2016.	20		



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:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 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	El proceso de comunicaciones a través de la página web <a href="http://www.diagnosticcentrodelvalle.com.co">www.diagnosticcentrodelvalle.com.co</a> 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 información institucional a través del boletín compromiso. Así mismo en el link normas, se encuentra publicado el normograma de cada uno de los procesos.	100	✓	
	Eliminar requisitos y controles innecesarios (simplificación, estandarización, eliminación de procedimientos administrativos)	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En evaluación de conductores - CEA se fusionaron 3 formatos en 1 solo, denominado ficha de matrícula.</li> <li>- Se fusionó en un solo formato la evaluación de los 3 módulos teóricos para el CEA.</li> <li>- 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.</li> <li>- El servicio de no conforme quedó en un solo procedimiento fusionando 3 instructivos.</li> <li>- Se implementó el uso de las tarjetas débito y crédito para la cancelación de los servicios del CDAV.</li> <li>- Se solicitó a la STTM mediante oficio DCI/3.6-20162396 del 25-07-2016, la validación de los requisitos exigidos para la salida de vehículos de patios por infracciones de tránsito.</li> <li>- Con la implementación del software del sistema integrado de gestión SIG se elimina parcialmente el uso de papel y se optimizan los procesos.</li> </ul>	100	✓	CEA: Centro de Enseñanza Automovilística
	Sistematizar proceso de revisión de accidentes - Elaboración de informes	29/02/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- El área de sistemas realizó inducción en el manejo del software al personal de revisión vehículos el 24 y 26 de febrero de 2016.</li> <li>- El 1 de agosto se implementó el software ACI-WEB.</li> </ul>	100	✓	
Rendición de Cuentas.	Analizar los resultados obtenidos en la vigencia 2015 - Diagnóstico	30/03/2016	La entidad realizó informe sobre el diagnóstico de la rendición de cuentas del año 2015, el cual fue entregado en la Junta de Socios de marzo 31 de 2016, sesión No. 066 y publicado en la página web el 22-04-2016.	100	✓	Desviación de 1 día debido a que no sesionó en la fecha estimada la Junta de Socios.



Centro de DIAGNÓSTICO  
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Rendición de Cuentas.	Definir cronograma para la audiencia de rendición de cuentas	08/04/2016	El 15-04-2016 se diseñó cronograma audiencia rendición de informes año 2016.	100		Desviación de 8 días por ajustes al informe solicitado a la alta dirección.
	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 2015. - La rendición de cuentas se efectuó el 17-05-2016.	100		
	Realizar control a las actividades y dejar evidencias	27/05/2016	- Control de asistencia a actividades SA-GH-FO-010 del 17-05-2016 "Rendición de cuentas año 2015". - Así mismo se entregó y publicó el informe rendición de cuentas 2015. - Se diligenciaron las encuestas "audiencia pública sobre rendición de cuentas 2015"	100		
	Mantener información relevante en el sitio web sobre las políticas y actividades adelantadas por la empresa	Continuo	La entidad cuenta con la pagina web <a href="http://www.diagnosticentrodelvalle.com">www.diagnosticentrodelvalle.com</a> , mediante la cual informa constantemente a la ciudadanía en general, la información más relevante de la entidad. La entidad cuenta con la matriz de rendición de información para realizar seguimiento a la presentación de los informes. La entidad estableció un indicador para realizar seguimiento al cumplimiento de la rendición de información, el cual se analiza mensualmente en comité de gerencia.	100		
	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 1074 en el año 2015. En twitter de 327 a 364 seguidores.	100		
	Crear sesiones en las carteleras físicas y virtuales para informar la gestión del CDAV al interior de la entidad	Continuo	En las carteleras institucionales se publica información relacionada con la gestión de la entidad, la cual también es informada a través del boletín compromiso que se publica en la página web en el link modelo estándar de control interno - boletines fomento cultura de autocontrol.	100		
Servicio al Ciudadano	Utilizar la matriz de inventario documental para agilizar procesos en ventanilla única	A 30/12/2016	La entidad diseñó la matriz inventario documental, la cual se encuentra en proceso de validación de la información con carácter de reservado y público por parte de la dirección jurídica.	60		



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:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad actualizó el inventario documental del archivo central para facilitar la recuperación de los documentos.</li> <li>- El proveedor Iron Mountain entregó la base de datos actualizada de la información institucional custodiada por esa entidad.</li> <li>- Aprobación del instructivo almacenamiento de documentos en archivo central IT-GD-01, versión 1 rige 23-05-2016.</li> </ul>	100		
	Administración de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (recepción, trámite y tiempos para la atención)	A 31/12/2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La entidad actualizó el procedimiento tratamiento PQRSA, código PT-CO-01, versión 1, rige 22-02-2016.</li> <li>- La administración de las PQRSA se centralizó en el proceso: Gestión Documental</li> <li>- Se tipificaron las solicitudes de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad legal.</li> <li>- A partir del 1 de julio la administración de los PQRSA, está a cargo de la Coordinación de Gestión Documental, sin embargo, el tratamiento es responsabilidad de cada jefe de área, los cuales recibieron la respectiva inducción del módulo disponible en la página web del CDAV.</li> <li>- La coordinadora de gestión documental realiza seguimiento periódico como se evidenció en el informe consolidado de las PQRSA de julio a diciembre de 2016, en el cual se recibieron 101 solicitudes debidamente clasificadas por áreas y por tipo de solicitud, además el seguimiento permite conocer el estado de la solicitud.</li> </ul>	80		



Centro de DIAGNÓSTICO  
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 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	Utilizar el software de gestión documental - Generar el mecanismo para que el usuario realice seguimiento y trazabilidad	31/12/2016	<p>La Coordinación de Gestión Documental realizó matriz de requerimientos para la adquisición del software de Gestión de Documental, el cual según directriz de la alta Dirección, estará integrado con el software administrativo y financiero.</p> <p>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 administración.</p> <p>La entidad realizó actualización al aplicativo de correspondencia el cual permite la trazabilidad de las respuestas de los usuarios, generando alertas para el cierre de las mismas mediante el sistema de semáforo, como se evidenció en la solicitud de helpdesk No. 21616 "ajustes a modulo de correspondencia"</p>	80		
	Buzón de sugerencias	Continuo	<p>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.</p> <p>En el procedimiento tratamiento de PQRSA se establecieron tiempos de recolección 2 veces por semana para garantizar la oportunidad.</p>	100		
	Medición del nivel de satisfacción del cliente con el fin de identificar oportunidades de mejora	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se eliminó la medición en los puntos de atención con el objetivo de hacer la medición más objetiva.</li> <li>- La aplicación se centralizó en el departamento de mercadeo y se implementa a través del aplicativo del software del SIG.</li> <li>- Se cambió las encuestas permitiendo una retroalimentación más profunda con el usuario</li> <li>- Se validan mensualmente en el comité de Gerencia los indicadores de satisfacción de los procesos misionales.</li> </ul>	100		
	Capacitar al grupo de personas que realizan atención al ciudadano con el objetivo de desarrollar competencias y habilidades	30/06/2016	<p>La oficina de gestión Humana dispone del plan de capacitación para el 2016, el cual incluye la capacitación para el personal en atención al cliente.</p> <p>El 20 de agosto se llevó a cabo en las instalaciones del CDAV capacitación en servicio al cliente y la maravilla de los sentidos, al cual asistieron funcionarios de varios procesos.</p>	100		La oficina de gestión humana programó esta actividad para el mes de agosto de 2016.



Centro de DIAGNOSTICO  
AUTOMOTOR del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2016
Fecha de corte:	30/12/2016
Fecha de publicación:	30/12/2016

Seguimiento 3 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	Publicar un informe semestral sobre el comportamiento de las PQRS.	30-06-2016	El primer informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, apelaciones y/o comentarios positivos se publicó en la página web de la entidad el 29-07-2016.	100		
		30-12-2016	Se evidenció publicado en la página web de la entidad el segundo informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, apelaciones y/o comentarios positivos, del período comprendido del 01-07-2016 al 28-12-2016, antes del cierre fiscal.			
	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. Entre mayo y julio de 2016 el promedio de tratamiento a los PQRSA es de 11 días hábiles.	100		
Transparencia y Acceso a la Información.	Atender oportunamente a los ciudadanos que requieran información o documentación.	Continuo	Durante el primer semestre de 2016 se desarrolló la atención al usuario en la ventanilla única sin recibir quejas o reclamos por parte de las partes interesadas	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:					