



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

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. | Revisar la política actualizada en noviembre de 2016, con base en la identificación y valoración de los riesgos de la vigencia 2017 y con base en los avances de los riesgos identificados en el 2016. | 13/11/2017 | | 46 | ⊗ | Se debería establecer una fecha contigua a la actualización del mapa de riesgo (30-06-2017). | |
| | Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2017. | 30/06/2017 | Al 30-06-2017, Seis (6) de los (13) procesos de la entidad han actualizado los riesgos de corrupción en la presente vigencia: - Gestión Gerencial y Mejora Continua - Formación, Habilitación y Evaluación de Conductores - Gestión Jurídica - Gestión Humana - Gestión Control - Revisión Vehículos | 46 | ⊗ | Se debería establecer como fecha límite para la actualización del mapa de riesgos, al menos el segundo mes del año para evidenciar el tratamiento y seguimiento con corte a abril 30 de la próxima vigencia y posteriores. | |
| | Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2017. | 30/11/2017 | | 46 | ⊗ | Se debería establecer una fecha contigua a la tarea anterior (30-06-2017), ya que este es un insumo para la publicación del mapa de riesgos y seguimiento. | |
| | Revisión de las acciones adelantadas por las dependencias en la gestión de riesgos de corrupción. | Febrero Abril Junio Agosto Octubre Diciembre | | - La oficina control interno realiza seguimiento periódico a la gestión de riesgos por procesos registrando los avances y cierres de las acciones implementadas en el software del sistema integrado de gestión SIG, como se puede evidenciar con la gestión de los riesgos identificados en la vigencia 2016. - Otro mecanismo utilizado es a través de las auditorías internas que se efectúan a los procesos. | 100 | ● | |
| | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados (riesgo inherente) | Mayo Septiembre Enero 2018 | | - Además la oficina de control interno informa del estado de los riesgos como se constató en el acta de reunión No. 04 del 11-07-2017 del comité coordinador del sistema integrado de gestión, objeto: seguimiento administración de riesgos. - Los procesos están identificando los riesgos del año 2017 por lo que se estima que para el seguimiento se efectuará entre septiembre y diciembre, una vez se implementen las acciones por parte de los procesos. | 100 | ● | |
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | Mayo Septiembre Enero 2018 | | - Cumpliendo con los requisitos normativos la oficina de control interno realizó seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción del año 2016 con corte al 30-06-2017. | 100 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| | Se eliminará como requisito para retirar el vehículo de los patios, la entrega de las copias de documentos que se solicitan actualmente, ya que el funcionario deberá validar dicha información en las páginas de internet oficiales. | 10/01/2017 al 13/02/2017 | Se evidenciaron los siguientes soportes: - El jefe de contravenciones de la Secretaría de Movilidad en el oficio del 26-01-2017 radicado No. 201741520100016731; precisa "es imperativamente necesaria la solicitud de documentos al ciudadano y la conservación de los mismos en el respectivo expediente de la orden de salida, siendo este el motivo de la negativa del procedimiento por Usted propuesto". - El CDAV como mecanismo de control válida los trámites de salidas de vehículos inmovilizados y reporta las inconsistencias en las reuniones del comité de control y seguimiento convenio, como consta en las actas No. 16, 17, 18 y 19 de 2017. - Según invitación pública No. 001 del 19-07-2017, la entidad suscribió la alianza estratégica de colaboración empresarial No. 001 de 2017 con el consorcio Marketing Contac Center. MCC - De acuerdo a las declaraciones del personal administrativo de patios y gruas con esta alianza, utilizando un software se escanearán los documentos y se hará la migración a la plataforma de patios y grúas; éstos se validarán con las páginas del RUNT y SIMIT. | 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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| | Implementar una plataforma tecnológica para la asignación, control y trazabilidad digital de las grúas. | 15/01/2017 al 31/10/2017 | <p>- Con la alianza estratégica con MCC, la entidad está adelantando las pruebas del software que permitirá asignar y controlar la operación de las grúas</p> <p>- El 18-08-2017 se realizó socialización de la plataforma de patios y grúas con la participación de los funcionarios de tránsito. El 23 y 26-08-2017 el CDAV en acompañamiento de la firma MCC marketing realizó capacitación de la plataforma a conductores de grúas y personal administrativo de la entidad.</p> <p>-Se implementó el uso de GPS en 17 vehículos - grúas de los contratistas del CDAV para el traslado de los vehículos automotores a los patios oficiales lo que permite el control y trazabilidad de los mismos. La entidad está adelantando el proceso contractual CDAV-20170223-MC Contratación Mínima Cuanía para adquirir 9 dispositivos de ubicación satelital (GPS), la instalación y su respectivo servicio de monitoreo mensual, para 5 grúas y 4 vehículos, mediante la transmisión de los datos de geoposición a la plataforma del CDAV Ltda a través de mecanismos webservices.</p> | 80 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| Estrategia Antitrámites | Implementar una plataforma tecnológica para la atención no presencial de los usuarios | 15/01/2017 al 31/10/2017 | <p>- Con la alianza estratégica con MCC, la entidad está adelantando las pruebas del software para la administración del programa de patios y grúas, este servirá para el control de ingresos, validación de documentos de las grúas, trazabilidad del servicio, generación de reportes entre otros. En el caso de inmovilizaciones se contactará al usuario infractor para indicar cual es el procedimiento de salida de vehículos así como los requisitos del mismo.</p> <p>- El 18-08-2017 se realizó socialización de la plataforma patios y grúas con la participación de los funcionarios de tránsito. El 23 y 26-08-2017 el CDAV en acompañamiento de la firma MCC marketing realizó capacitación de la plataforma patios y grúas a conductores de grúas y personal administrativo de la entidad.</p> | 60 | 1 | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| | Implementar un control digital para los inventarios de los vehículos | 15/01/2017 al 31/10/2017 | <p>- Con la alianza estratégica con MCC, la entidad está adelantando las pruebas del software, en este se registrarán los inventarios de los vehículos inmovilizados en los patios oficiales en tres momentos:</p> <p>1. Conductores de grúas: al inicio del proceso, una vez se monte el vehículo automotor para su traslado a patios oficiales.</p> <p>2. Personal de parqueaderos: cuando reciban el vehículo automotor.</p> <p>3. Personal de parqueaderos: cuando entreguen el automotor al usuario final.</p> <p>El CDAV mejoró el formato de inventario incluyendo varios ítems a evaluar para garantizar el estado de los vehículos, así mismo se considera incluir grabaciones en audio para registrar las observaciones.</p> <p>- El 18-09-2017 se realizó socialización de la plataforma patios y grúas con la participación de los funcionarios de tránsito.</p> <p>El 23 y 26-08-2017 el CDAV en acompañamiento de la firma MCC marketing realizó capacitación de la plataforma patios y grúas a conductores de grúas y personal administrativo de la entidad.</p> | 60 | ● | |
| | Desarrollar un modulo para los otros servicios en el aplicativo RTM, que permita evitar posibles errores de digitación, aumento la confiabilidad de la información y reducción en el tiempo del proceso | 01/06/2017 al 15/12/2017 | | N/A | | Adelantar las acciones para garantizar su cumplimiento al 15-12-2017. |
| | Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2017. | Marzo 31 de 2017 | La estrategia se formuló a comienzos de esta vigencia y hace parte integral del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017 del componente 3 rendición de cuentas. | 100 | ● | |
| | Publicación del informe de gestión 2016 en página web de la entidad. | Abril 17 de 2017 | La entidad publicó en la página web www.diganosticentrodelvalle.com.co , link mecanismos de control -rendición de cuentas, el informe de gestión del CDAV año 2016. | 100 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Mantener actualizado la información de la entidad en los diferentes medios. | Permanente | La entidad procura mantener actualizada la información que pública en la página web www.diagnosticentrodelvalle.com.co ; en las secciones se evidencia el número de visitas, fecha de publicación y fecha de modificación lo que permite observar la trazabilidad de la información publicada, como consta en las actualizaciones: - Servicios: Cursos de conducción (06-06-2017). - Normatividad: normatividad de los servicios ofrecidos (24-08-2017). - Nuestra gestión: procedimientos para la toma de decisiones (08-08-2017), activos de información (28/07/2017). - Planes y programas: plan de acción Institucional 01/08/2017, esquema de publicación de información 26/07/2017. - Mecanismos de control: rendición de cuentas 20/08/2017 | 80 | ● | Se debería publicar la información de los otros servicios del CDAV en la página web para mantener informada a la ciudadanía. |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía. | Mayo 31 de 2017 | La rendición de cuentas de la entidad se realizó el 24-06-2017 como se evidencia en los siguientes registros: - Documento físico control de asistencia a actividades FO-GH-09 con la participación de 19 ciudadanos. - Video audiencia pública rendición de cuentas 2016 registrado en la página web www.diagnosticentrodelvalle.com.co , duración 59.38 minutos. | 100 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| | Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR. | Mensual | La entidad administra a través de la página web www.diagnosticentrodela.com.co las solicitudes (PQRS) de los clientes, en la sección transparencia y acceso a la información pública, canales de atención, se ha dispuesto de un formulario para que el cliente lo diligencie de forma virtual. También dispone de la ventanilla única donde los usuarios pueden radicar las solicitudes para que la entidad realice la gestión del trámite. | 100 | ● | |
| | Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV. | Permanente | El proceso de comunicaciones matriculó en el software del SIG el indicador de eficiencia: - Oportunidad en la respuesta a solicitudes en redes sociales diseñado para medir la oportunidad en las respuestas a solicitudes o comentarios de los usuarios a través de las redes sociales, en el primer trimestre del 2017 se cumplió con la meta establecida del 100%. En el segundo semestre no hubo interacción en redes sociales, según declaraciones del jefe de mercadeo Nelson F. Castañeda en razón a que no se tenía contrato para esta actividad. Luego de efectuar las etapas del proceso precontractual se logró adjudicar el contrato CDAV-C-06-2017 cuyo objeto es: Realizar la conceptualización, diseño, ejecución de campañas publicitarias para el año 2017 y producción de piezas publicitarias para los servicios que presta el CDAV y la Secretaría de Movilidad de Cali a la firma Guillermo Lombana Vision Digital. - La entidad utiliza los medios de radio como el espacio en la U FM de UNIVALLE estéreo en el mes de agosto, donde el gerente del CDAV Jaime Cárdenas da declaraciones relacionadas con los correos electrónicos maliciosos sobre el cobro de | 80 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| Rendición de Cuentas. | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | Mayo 31 de 2017 | La rendición de cuentas de la entidad se realizó el 24-06-2017 como se evidencia en los siguientes registros: - Documento físico control de asistencia a actividades FO-GH-09 con la participación de 19 ciudadanos. - Video audiencia pública rendición de cuentas 2016 registrado en la página web www.diagnosticentrodellvalle.com.co , duración 59.36 minutos. | 100 | ✓ | |
| | 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 | La entidad ha dispuesto de los siguientes mecanismos de participación ciudadana a través de su página web: - Preguntas frecuentes diferenciadas por categorías (Patios oficiales, Licencias de conducción, RTM, Cursos de conducción) - Rendición de cuentas: información institucional de la presente vigencia y ejercicios anteriores. - Lo que nuestros clientes opinan. Estos canales le permiten al usuario registrar un comentario o inquietud. - Contáctenos: Despliega el formulario "ayudémos a mejorar". - Sistema de atención de quejas y reclamos: despliega un formulario para que el cliente registre su conformidad o inconformidad con el servicio prestado. - Encuestas: permite que los usuarios califiquen el nuevo portal del CDAV. - Opinión: permite conocer la percepción del usuario en materia de seguridad vial, respondiendo la siguiente pregunta: ¿Cree usted que hacer un curso de conducción tal como ordena la Ley disminuye la accidentalidad vial y mejora la movilidad? | 100 | ✓ | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado. | Abril 17 de 2017 | La entidad publicó en la página web www.diganosticentrodelvalle.com.co , link mecanismos de control -rendición de cuentas, el informe de gestión del CDAV año 2016. Para interactuar con la ciudadanía la entidad dispone de un espacio para que formulen preguntas de la rendición de cuentas de cada periodo, lo cual se administra en el mismo link. | 100 | ● | La entidad debería ajustar la página web ya que se evidencian dos secciones diferentes (mecanismos de control - rendición de cuentas / transparencia - rendición de cuentas) donde se registró la misma información para la rendición de cuentas vigencia 2016 con la finalidad de evitar duplicidad de la información y facilitar la consulta al ciudadano. |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | Mayo 31 de 2017 | La rendición de cuentas de la entidad se realizó el 24-06-2017 como se evidencia en los siguientes registros: - Documento físico control de asistencia a actividades FO-GH-09, con la participación de 19 ciudadanos. - Video audiencia pública rendición de cuentas 2016 registrado en la página web www.dignosticentrodelvalle.com.co , duración 59,36 minutos. | 100 | ● | |
| | Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas | Marzo 31 de 2017 | Las mesas de trabajo para la formular e implementar la estrategia de rendición de cuentas se efectuaron a comienzos de esta vigencia y hace parte integral del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017 del componente 3 rendición de cuentas. | 100 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. | Junio 10 de 2017 | Se diseñó la encuesta audiencia pública sobre rendición de cuentas 2016, aplicada a 9 de 19 participantes, es decir al 47% de la población; quienes consideran que los temas expuestos en la rendición de cuentas les permitió conocer con claridad el CDAV y su misión como apoyo a la gestión del Municipio en seguridad vial aunque el nivel de participación fue aceptable. Los resultados de las mismas se publicaron en la página web www.diagnosticentrodvalle.com.co | 100 | ✓ | |
| | 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. | Mensualmente | A través de la pág. web el CDAV ha dispuesto de los siguientes canales de comunicación para interactuar con el ciudadano Transparencia- Canales de atención: - Contacténos: el cual despliega un formulario para que el usuario registre comentarios que permitirán ayudar a mejorar a la entidad. - Sistema de radicación de solicitudes: para registrar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones. También se reciben solicitudes mediante los buzones de sugerencias instalados en distintos puntos de atención, las cuales son administradas por el proceso de gestión documental y radicadas en el mismo software para garantizar su control. - Encuestas: permite medir variables importantes respecto a los servicios y trámites que presta la entidad. Las evaluaciones de los servicios que presta el CDAV son administradas por el área de mercadeo para garantizar la transparencia y consistencia de la información. También dispone de las áreas de información Institucional y de revisión vehiculos, la ventanilla única y el call center para garantizar la comunicación con los | 80 | ✓ | Se debería revisar el diseño de las encuestas para ajustarlo con variables que le permitan conocer la satisfacción del cliente más a fondo. |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| | 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 de NEXURA, la coordinadora de gestión documental asigna las solicitudes a los diferentes responsables y mensualmente genera estadísticas del número de asignaciones por sede/área y tipificadas por quejas, comentarios positivos y solicitud inicial permitiendo la trazabilidad del proceso hasta ser atendida y cerrada por el usuario. | 100 | ● | |
| | 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>Está matriculado en el sistema de gestión integrado el indicador de efectividad: Tiempo de cierre de PQRSA el cual mide el porcentaje de quejas que son cerradas en los tiempos establecidos en el procedimiento.</p> <p>De conformidad con la normatividad legal vigente aplicable, la meta definida es el 100%. En el segundo trimestre de 2017 se obtuvo un promedio del 79%, lo que evidencia que se deben implementar acciones que permitan cumplir con los términos legales, cabe anotar que éstos son presentados periódicamente a la gerencia para la toma de decisiones.</p> <p>De acuerdo al informe entregado por la coordinadora de gestión documental en el segundo semestre de 2017 se han recibido 124 solicitudes, distribuidas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibidas a través de la página web: 27 - Recibidas por el buzón de sugerencias: 96 - Recibidas por otro mecanismo: 1 | 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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

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. | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través del plan de capacitación. | Según plan de capacitación. | <p>En el programa de capacitación del año 2017 aprobado por la gerencia de la entidad se planteó para el mes de mayo la realización de la capacitación en: Servicio al cliente, atención telefónica para el personal de mercadeo.</p> <p>De acuerdo a información suministrada por la jefe de gestión humana mediante e-mail del 28-08-2017, a la fecha no se ha ejecutado el plan en razón a la implementación del nuevo manual de contratación.</p> | 0 | ✘ | El plan de capacitación debería incluir a todos los servidores que tienen relación directa con la atención a ciudadanos, especialmente los de los procesos misionales o de la prestación del servicio. |
| | Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Mensualmente | <p>De acuerdo al informe entregado por la coordinadora de gestión documental en el primer semestre de 2017 las 124 solicitudes recibidas presentan el siguiente estado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendidas: 104, esto corresponde al 84% de total de solicitudes. - En aprobación: 11: es decir el 9% de total de solicitudes. - En proceso: 9 lo que equivale al 7% de total de solicitudes. <p>Además en el mismo período se generaron los siguientes datos estadísticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tiempo promedio cierre de quejas: 8.50 días Abiertos en plazo: 119 Abiertos vencidos: 5, lo que representa el 4% del total de las solicitudes. | 100 | ✔ | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. | Según plan de capacitación. | <p>En el programa de capacitación del año 2017 aprobado por la gerencia de la entidad se planteó para el mes de mayo la realización de la capacitación en: Servicio al cliente, atención telefónica para el personal de mercadeo.</p> <p>De acuerdo a información suministrada por la jefe de gestión humana mediante e-mail del 28-08-2017, a la fecha no se ha ejecutado el plan en razón a la implementación del nuevo manual de contratación.</p> | 0 | ⊗ | El plan de capacitación debería incluir a todos los servidores que tienen relación directa con la recepción de peticiones como: el personal del proceso de gestión documental. |
| | 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>La entidad dispone del software del sistema integrado de gestión para aplicar las evaluaciones del servicio.</p> <p>- La meta definida para RTM y licencias es de 4.7. En el segundo trimestre de 2017, presentaron el siguiente comportamiento: RTM: promedio 4.8 Licencias: 4.7</p> <p>- La meta definida para el CEA es de 4.5, el promedio obtenido en el mismo período es de 4.3</p> <p>- Además se implementó la evaluación del servicio del capacitador, la meta definida es de 4.6; el promedio obtenido en el mismo período es de 4.65.</p> <p>En el periodo comprendido entre abril y junio no se aplicaron las encuestas del servicio de patios y grúas, debido a que se tecnificó el método para la entrega de los vehículos en patios, omitiendo el funcionario del CDAV, por lo tanto la actividad que era manual en patios se trasladó a mercadeo y éstas se empezaron a aplicar utilizando el software del SIG en el mes de julio de 2017.</p> | 80 | ⊙ | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

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 2017 | <p>En la página web de la entidad se publica en la sección mecanismos de control - información financiera la información presupuestal, adjuntando el acto administrativo por medio del cual se desagrega el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia actual, el cual ha sido debidamente aprobado por el Confis. Además se publicó el plan anual de adquisiciones 2017.</p> <p>Así mismo, en cumplimiento normativo el jefe de presupuesto realiza los informes trimestrales y anuales de la ejecución presupuestal y remite a los entes de control.</p> <p>La oficina de control interno realiza seguimiento a la rendición de la información mediante la matriz diseñada en excell en el que se evidencia que presupuesto ha cumplido con el 100% en la presentación de los informes y en las auditorías internas se verifica la consistencia de los datos reportados.</p> | 100 | ✓ | |



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|------------------------------------------------|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Publicar plan anual de adquisiciones. | Enero 31 de 2017 | <p>La entidad ha dispuesto de una sección mecanismos de control en el que se publica la información administrativa y financiera / Información administrativa y financiera 2017, en este espacio existe información de la resolución de desagregación del presupuesto con fecha 31-01-2017 y plan anual de adquisiciones CDAV modificado con fecha 16-02-2017, no obstante de este último no se observa el registro de la primera publicación y a nivel general se muestra fecha de publicación 31-01-2017.</p> <p>En el seguimiento con corte al 30-04-2017, registraba última modificación 20-02-2017. Actualmente, registra última modificación 08-05-2017.</p> <p>Así mismo se observa un link planes y programas / plan de compras, que al hacer la consulta despliega el plan de compras 2013.</p> | 100 | ● | <p>Se debería ajustar la página web ya que se evidencia un espacio asociado a planes y programas / plan de compras con un registro del 2013 con la finalidad de facilitar la consulta al ciudadano ya que es dispencioso identificar por el título que el plan de compras se publicó en mecanismos de control / información financiera / Información administrativa y financiera 2017.</p> <p>Adicionalmente el responsable del PAA debería publicar un anexo donde explique los cambios que se efectuaron al mismo y mantener el inicialmente publicado.</p> |
| | 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 la sección transparencia y acceso a la información pública se reporta la contratación del CDAV. Los siguientes son los datos:</p> <p>Al 18-08-2017: - Procesos de contratación publicados 2017: 82</p> <p>Al 24-08-2017: - Procesos adjudicados 2017: 62</p> | 100 | ● | <p>Aunque se ha publicado la información asociada a la contratación, en la página web se observan varios links relacionados como: contratación publicados y procesos adjudicados.</p> <p>Se debería ajustar la página web para facilitar la consulta al ciudadano, eliminando los links que no arrojan resultados y dejando uno donde se pueda consultar toda la información de la contratación sin que haya duplicidad de lo publicado.</p> |
| | Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos | Permanente | <p>En la sección transparencia y acceso a la información pública se reporta la contratación del CDAV, en procesos adjudicados 2017 se incluyen los plazos de cumplimiento de los 62 contratos adjudicados al 24-08-2017 (fecha inicial - fecha de terminación)</p> | 100 | ● | |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

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. | Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Enero 31 de 2017 | La entidad ha dispuesto de una sección Planes y Programas, en este espacio se han publicado los planes anticorrupción y atención al ciudadano de las vigencias 2014 a 2017. El plan anticorrupción y atención al ciudadano de esta vigencia se publicó el 23-01-2017 | 100 | ● | Se debería ajustar la página web ya que también existe en la sección transparencia y acceso a la información publica un link plan anticorrupción 2017 que no arroja resultados con la finalidad de facilitar la consulta. |
| | Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad (inventario). | Enero 31 de 2017 | Además de la información relacionada con los servicios que presta el CDAV: - Paltos oficiales - Licencias de conducción - Revisión técnico mecánica RTM - Cursos de conducción En la página web, se ha dispuesto una sección "Servicios Autos e Infractores" donde se publica información relacionada con los servicios virtuales que ofrece el Programa de Servicios de Tránsito PST en virtud del convenio interadministrativo entre el Municipio de Santiago de Cali, la Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal y el CDAV Ltda. No obstante se observó el link otros servicios pero al hacer la consulta no muestra información alguna. | 70 | ● | Se debería publicar la información de los otros servicios del CDAV en la página web para mantener informada a la ciudadanía. |



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: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| | Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría | Permanente | <p>En la sección "Informes" de la página web www.diagnosticentrodelvalle.com.co, el CDAV publica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de empalme - Informes de gestión y evaluación - Informes de auditoría - Informe de seguimiento al plan antirrupción - Informes sobre demandas y procesos judiciales - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información - Información presupuestal <p>En relación a las auditorías internas, se han publicado 7 informes de las auditorías realizadas en el primer semestre del año.</p> | 100 | ● | |
| | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | Diciembre 31 de 2017 | | N/A | | Adelantar las acciones para garantizar su cumplimiento al 31-12-2017. |



Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

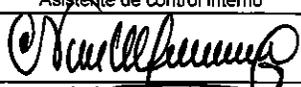
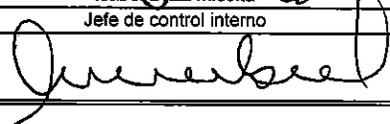
| | |
|-----------------------|------------------------------------------------|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

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>El coordinador de gestión documental realiza mensualmente informes sobre el comportamiento de indicadores asociados a los PQRSA y el resultado es presentado en los comités de gerencia. Estos informes son socializados mediante correo electrónico al gerente, jefe de mercadeo y directores de la entidad.</p> <p>Adicionalmente en la sección transparencia / modelo estándar de control interno / sistema de control interno / seguimiento peticiones quejas y reclamos de la página web www.diagnosticentrodelvalle.com.co se publican los informes semestrales, como se constató con el informe peticiones, quejas y reclamos del primer semestre de 2017.</p> <p>No obstante, existe un link en informes / Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información, que al hacer la consulta no despliega información.</p> | 90 | ● | La entidad debería ajustar la página web ya que se evidencian dos secciones diferentes asociadas a la publicación de los informes de quejas, reclamos, denuncias y solicitudes que podrían crear confusión a las partes interesadas ya que en uno de ellos no despliega información. |
| | Actualizar inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada de la dependencia. | Junio 30 de 2017 | <p>La entidad publicó el 26-07-2017 en su página web, en la sección nuestra gestión / activos de información CDAV el registro de activos de información, el cual contiene los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre o título de la categoría de información - Descripción del contenido de la categoría de información - Idioma - Medio de conservación y/o soporte - Formato - Información publicada o disponible / lugar de consulta. <p>Aún no se ha estructurado el índice de información clasificada y reservada.</p> | 50 | ⊗ | |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|------------------------------|------------------------------------------------|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2017 |
| Fecha de corte: | 30/08/2017 |
| Fecha de publicación: | 07/09/2017 |

| Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI | | | | | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------|---------------|
| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
| | Actualización de las Tablas de Retención Documental - TRD | Junio 30 de 2017 | La entidad tomó la decisión de contratar por servicios profesionales para la actualización de las TRD. Actualmente se están elaborando los documentos precontractuales según información de la coordinadora de gestión documental. | 20 | ⊗ | |
| | 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 | Según declaraciones de la coordinadora de gestión documental, la entidad recibió 124 solicitudes en el primer semestre de 2017, dando respuesta a 104 de ellas, durante este periodo no se dio traslado a las solicitudes y no se negó acceso a la información. | 80 | ⊙ | |
| 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: |  | | | |



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | |
|-----------------|-------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2017 | | |
| Fecha de Corte: | 30/08/2017 | Fecha de Publicación: | 07/09/2017 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VIGENCIA 2017 | | | | | | | |
| Que los funcionarios del CDAV pidan o reciban dádivas para realizar sus funciones, no realizarlas o realizar actos indebidos. | Deterioro de la imagen por actuaciones de corrupción | Sensibilizaciones, Código de Ética y de Buen Gobierno. | 24/02/2017 | Cuando se consolide el documento se procederá a publicar | Tiempo de ejecución: 2017-03-10 a 2017-12-29 Se hará seguimiento a diciembre 30 de 2017. | La entidad divulga el código de ética y de buen gobierno a través de su página web www.diagnosticovalle.com.co , transparencia / la entidad / código de ética y de buen gobierno. | Acciones planteadas: Realizar mínimo tres campañas enfocadas a incentivar la denuncia de los hechos de corrupción por parte de funcionarios y usuarios de los servicios. |
| Actualmente no se cuenta con el software para el desarrollo de las actividades lo que hace que las operaciones sean manuales. | Entrega de información errada. | Revisión diaria de los registros, supervisión permanente al proceso | 02/06/2017 | | Tiempo de ejecución: 2017-06-30 a 2017-12-31 Se hará seguimiento a diciembre 30 de 2017. | Las estadísticas de evaluaciones de conductores se aplican de forma manual, diariamente la coordinadora del proceso valida los datos arrojados por el software "Ielnet" con los registros físicos que soportan los trámites. | Acciones planteadas: Solicitar actualización del cronograma presentado por el Departamento de Sistemas para realizar la actualización y realizar el seguimiento respectivo a las acciones del mismo. |
| Interés de proteger la entidad de la evaluación de los entes externos. Favorecer a terceros por solicitud del cliente y los responsables de procesos. | Omitir hallazgos encontrados en los procesos de auditoría interna. | 1. Existe autonomía, objetividad, independencia e imparcialidad en la oficina de control interno. 2. Nombramiento del jefe por parte del Alcalde. 3. Los auditores son independientes de los procesos que auditan. | 05/09/2017 | | Tiempo de ejecución: 2017-08-08 a 2017-11-30 Se hará seguimiento a diciembre 30 de 2017. | Los procesos de auditorías son asignados por el jefe de control interno de acuerdo a la competencia, independencia e imparcialidad del equipo auditor. Los informes de auditorías son validados por la jefe de control interno. El proceso de auditoría es evaluado por parte del auditado y validado por el jefe de control interno. | Acciones planteadas: Sensibilizar a través del boletín interno. |
| Incumplimiento de los procedimientos de Gestión Humana. | Contratación indebida del personal | Código de ética y buen gobierno | 09/06/2017 | | Tiempo de ejecución: 2017-01-02 a 2017-12-30 Se hará seguimiento a diciembre 30 de 2017. | La entidad divulga el código de ética y de buen gobierno a través de su página web www.diagnosticovalle.com.co , transparencia / la entidad / código de ética y de buen gobierno. La entidad está adelantando mesas de trabajo con el equipo directivo y funcionarios de gestión humana para revisar la actualización del reglamento interno de trabajo. | Acciones planteadas: Desarrollo de políticas para la contratación del personal. |
| Deficiente control de legalidad. | Incremento de demandas | Control de legalidad. | 08/06/2017 | | Se evidencia que la dirección jurídica implementa las acciones para mitigar los riesgos identificados, aplicando controles para no incrementar las demandas. | El 19-08-2017 la dirección jurídica realizó capacitación sobre contratos de prestación de servicios vs contratos laborales como consta en el registro de asistencia de actividades, además socializó mediante e-mail del 22-08-2017. | Acciones planteadas: Capacitación en contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión y de apoyo a la gestión y contratos laboral. |



Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.
Calle 100 No. 100-100
Bogotá, D.C.

DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | |
|-----------------|-------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2017 | | |
| Fecha de Corte: | 30/08/2017 | Fecha de Publicación: | 07/09/2017 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS VIGENCIA 2016 | | | | | | | |
| Beneficios económicos personales. Bajos niveles de seguridad. | Comercializar información confidencial de los clientes. | Verificar con gestión tecnología y consultores de manejo de la información el trabajo que se está ejecutando respecto a protección de datos. | 23/07/2016 | 31/01/2017 | A través del departamento de sistemas se establecieron políticas para el manejo de la información. La entidad publicó en la página web www.diagnosticentrodela.com.co y socializó mediante correo electrónico los boletines internos compromiso - Edición No. 020 de enero de 2017, sobre inhabilidades servidores públicos. - Edición No. 021 de febrero de 2017, sobre incompatibilidades servidores públicos. En los contratos de trabajo se firmen cláusulas de confidencialidad, se considera que los controles establecidos son adecuados. | Se evidenciaron los siguientes registros: - Documento interno aviso de privacidad -Manual políticas y procedimientos para la protección de datos personales MA-GT-01 versión 2 del 12-12-2016. | |
| Falta de ética. Falta de sensibilización al personal. | Pedir y aceptar dádivas para favorecer proveedores. | Solicitar y obtener el visto bueno en cada uno de los cuadros comparativos de compras. | 26/08/2017 | 31/01/2017 | No se puede medir la efectividad del control ya que no se han ejecutado las acciones | No se evidencian acciones adelantadas relacionadas con el control definido. Sin embargo, en comité de gerencia según acta No. 01 de enero 21 de 2017 la oficina de control interno expuso el resumen de las actividades que a esa fecha se encontraban abiertas pendientes de evidencias, de igual manera se registra en el acta de reunión No. 04 del 11-07-2017 del comité coordinador del sistema integrado de gestión, objeto: seguimiento administración de riesgos. | Se recomienda nuevamente efectuar la identificación y tratamiento de los riesgos para la vigencia 2017 trabajando los riesgos de la vigencia 2016 que a pesar de que se definieron no se implementaron las acciones para mitigarlos o evitarlos. |
| Falta de sensibilización y ética de los funcionarios. | Solicitar y recibir dádivas de los proveedores o contratistas. | Solicitar al área de gestión humana sensibilización sobre el código de ética y buen gobierno enfocado en el plan de anticorrupción. | 15/11/2016 | 31/01/2017 | Una vez implementado este control es importante que al interior del proceso se realice monitoreo permanente para garantizar la efectividad del mismo | Se evidencia correo solicitando a gestión humana la sensibilización del código de ética El área de gestión humana compartió a todo el personal los valores mediante el boletín interno compromiso No. 15 Valores corporativos. Se evidencia asistencia de actividades FO-GH-09 socialización código de ética de fecha 11/06/2016 | El seguimiento a estas acciones se realizó con base en los riesgos y el control definido en las dependencias de tesorería y presupuesto, debido a que la dependencia de contabilidad sólo a finales de agosto presentó evidencias de los riesgos 2016 que serán evaluadas en el seguimiento del mes de septiembre de 2017 por parte de la oficina de control interno. |

✓ La oficina de control interno efectúa seguimiento periódico a la gestión de riesgos, sin embargo aún falta compromiso por parte de los líderes de procesos para identificar los riesgos e implementar las acciones correspondientes.

✓ En el año 2016, 2 de los 13 procesos de la entidad no identificaron riesgos (Gestión logística y Gestión administrativa y financiera - contabilidad), esto representa el 15% de inefectividad en la construcción de la matriz de riesgos. En esta vigencia a pesar de que la entidad dio un plazo hasta el 30-08-2017; al 30-08-2017 sólo han identificado riesgos 6 de los 13 procesos, lo que representa un porcentaje de cumplimiento sólo del 46%.

| | | | |
|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|--------|
| Consolidación del documento | Nombre: Nury Milena Landázuri | Cargo: Asistente de control interno | Firma: |
| Responsable del seguimiento: | Nombre: Isabel Daza Micoita | Cargo: Jefe de control interno | Firma: |