

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|---|--|------------|--|-------------|-----------------------|---------------|
| 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. | Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2019. | 30/03/2019 | Se evidencia en el modulo de Riesgos del aplicativo del sistema integrado de gestión, en adelante SIG, la actualización de riesgos de los siguientes macroprocesos: Procesos estratégicos: Gestión gerencial y mejora continua Gestión Comercial Procesos misionales: Gestión de operaciones Gestión de apoyo a organismos de tránsito Procesos de apoyo: Gestión administrativa y financiera Gestión del desarrollo humano Gestión jurídica Gestión de tecnologías y sistemas de información Procesos de Control y Evaluación: Control Interno | 100% | ZONA ALTA | |
| | Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2019. | 31/07/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente) | 10/05/2019 | La dirección de control interno realiza seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción periódicamente en el aplicativo SIG. El seguimiento con corte al 30/04/2019 se publicó en la página web www.cdav.com.co el 09/05/2019 | 100% | ZONA ALTA | |
| | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente) | 10/09/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente) | 10/01/2020 | | N/A | NO APLICA | |



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|--|------------|--|-------------|-----------------------|---------------|
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | 10/05/2019 | La dirección de control interno realiza seguimiento periódico a la efectividad de las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados en los procesos, a través del aplicativo SIG. En el trimestre de enero a marzo de 2019 se presentó un resultado positivo del indicador (acciones programadas/ejecutadas) general del: 100% | 100% | ZONA ALTA | |
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | 10/09/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | 10/01/2020 | | N/A | NO APLICA | |
| | Trámite/OPA total en línea | 31/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Ampliación de puntos de atención | 31/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 31/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Envío de documentos electrónicos | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|----------------------------|---|------------|---|-------------|-----------------------|---------------|
| 2. Estrategia Antitrámites | Ampliación de puntos de atención | 28/02/2019 | La entidad abrió el servicio de licencias de conducción en las siguientes sedes: - La 14 Calima - La 14 de Cosmocentro Actualmente se cuenta con seis (6) sedes activas. Está en proceso de apertura las sedes de Valle del Lili y Chipichape. | 50% | ZONA BAJA | |
| | Optimización de los procesos o procedimientos internos | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de pasos para el ciudadano | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA | 30/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Reducción de pasos para el ciudadano | 28/02/2019 | En las ventanillas de licencias de conducción se están liquidando los derechos de modificación o validación en el sistema RUNT (tarifa \$1.900) evitando el desplazamiento de los usuarios a otros puntos de pago fuera de las sedes. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2018. | 31/03/2019 | Se evidencia el cronograma audiencia rendición de cuentas 2018 con la descripción de la actividad, responsable y fecha para su ejecución, desde el 30/04/2019 al 13/06/2019. | 100% | ZONA ALTA | |

| | |
|--|--|
|  CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small> | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|--|--|

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

| Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI | | | | | | |
|--|---|------------|---|-------------|-----------------------|--|
| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
| | Presentación del informe de gestión por dependencias. | 01/03/2019 | Los directores presentaron los informes de gestión de la vigencia 2018 en cumplimiento del cronograma estructurado por el área de planeación los días 1, 2 y 4 de marzo de 2019, lo que permitió consolidar el informe de gestión de la entidad vigencia 2018. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicación del informe de gestión 2018 en página web de la entidad. | 25/04/2019 | El informe de gestión 2018 para la rendición de cuentas, se publicó el 30/04/2019 en la página web institucional www.cdav.com.co link transparencia/rendición de cuentas. | 100% | ZONA ALTA | La entidad debería cumplir oportunamente con los tiempos establecidos en enero de 2019 en el plan anticorrupción y atención al ciudadano y conservar la coherencia en el cronograma de rendición de cuentas. |
| | Mantener actualizada la información de la entidad en los diferentes medios. | Permanente | La entidad cuenta con diferentes medios para mantener actualizada la información entre ellos: - Comunicados internos a través de correos electrónicos, del 09/03/2019 al 30/04/2019 se han emitido 19. Adicionalmente existe un grupo CDAV interno de whassap donde se comparte información institucional como invitaciones, actividades, comunicados internos, entre otros. La información que se publica en el página web institucional www.cdav.com.co , se actualiza permanentemente conforme a las solicitudes recibidas de los clientes internos. | 100% | ZONA ALTA | Incluir como responsable de la actividad al profesional universitario Lina Rosero, encargada de la gestión de las comunicaciones en la entidad. |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía. | 31/05/2019 | | N/A | NO APLICA | |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|--------------------------|---|------------|--|-------------|-----------------------|---------------|
| 3. Rendición de Cuentas. | Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR. | Mensual | <p>A través del aplicativo virtual ticket se administran los PQRSD de la entidad, en el periodo de enero a abril de 2019 se han recibido un total de 254, distribuidas así:</p> <p>Comentarios positivos: 32 Petición: 19 Queja: 168 Reclamo: 22 Sugerencia: 13</p> <p>Adicionalmente en la dirección jurídica entre marzo y abril de 2019 se recibieron 4 solicitudes tipificadas de la siguiente manera: Requerimientos de entidades públicas: 2 Solicitud de concepto: 1 Remisión por competencia: 1</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV. | Permanente | <p>El comportamiento de las interacciones con el ciudadano por las redes sociales en el periodo comprendido entre enero y abril de 2019 es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook, total eventos 478 (reacciones 341, comentarios 31, compartidos 106). - Instagram, total eventos 49 (Me gusta 47, Comentarios 2). - Twitter: total eventos 48 (clicks enlace: 14, Retweet 17, Me gusta 17) | 80% | ZONA ALTA | |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | 31/05/2019 | | N/A | NO APLICA | |

| | |
|---|--|
|  CDAV <small>TRANSACCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small> | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|---|--|

| | |
|------------------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

| Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI | | | | | | |
|--|--|------------|---|-------------|-----------------------|---|
| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
| | 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 ciudadanía puede descargar el informe de gestión de la entidad 2018 y formular preguntas relacionadas a través de la página web institucional www.cdav.com.co link transparencia/rendición de cuentas. Así mismo, se publica información institucional como: planes y programas, informes, normatividad, documentos y enlaces de interés. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado. | 25/04/2019 | El informe de gestión 2018 para la rendición de cuentas, se publicó el 30/04/2019 en la página web institucional www.cdav.com.co link transparencia/rendición de cuentas. Además de que la ciudadanía puede descargar el informe mencionado, tiene la posibilidad de formular preguntas relacionadas donde se enuncia: Sus preguntas serán respondidas en la audiencia de rendición de cuentas ejercicio 2018, que se realizará en el auditorio del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, calle 70 N 3B 81 Cali, el jueves 30 de mayo de 2019, a las 10AM | 100% | ZONA ALTA | La entidad debería cumplir oportunamente, con los tiempos establecidos en el plan anticorrupción y atención al ciudadano establecidos desde enero de 2019 y guardar coherencia con el cronograma de rendición de cuentas. |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | 31/05/2019 | | N/A | NO APLICA | |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|--------------|---|-------------|-----------------------|---------------|
| | Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas | 30/03/2019 | Se evidencia registro de asistencia de actividades del 23/04/2019 con la participación de los directores para formular e implementar la estrategia de rendición de cuentas. Así mismo, se socializó el cronograma definido a través de e-mail del 23/04/2019. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. | 14/06/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Garantizar una comunicación directa entre el área de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | Mensualmente | Se evidencian las siguientes actas: No. 01 del 25/01/2019, No. 02 del 15 y 27/02/2019 No. 03 del 22/03/2019 donde se contó con la participación del director comercial en temas como: resultados de la encuesta de satisfacción del cliente, como resultado se establecen compromisos y se efectúa seguimiento permanente. Se evidencia presentación de la dirección comercial con corte al 30/03/2019 proyectada en comité de gerencia en el mes de abril, con los siguientes temas: - Evaluación del servicio - Seguimiento ingresos | 100% | ZONA ALTA | |

| | |
|--|--|
|  CDAV <small>SOLUCIONES INTEGRALES DE MOVILIDAD</small> | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |
|--|--|

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

| 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 | <p>A través del aplicativo virtual ticket se realizan las asignaciones de las solicitudes al funcionario competente y se envía un correo automático de la asignación. Entre enero y abril se asignaron efectivamente 254 solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se evidencia:</p> <p>Líder de apoyo a los organismos de tránsito: Liseth González: 66 Petición: 10 Queja: 56</p> <p>Profesional universitario Rodrigo Montealegre: 40 Comentario positivo: 24 Reclamo: 8 Sugerencia: 8</p> | 100% | ZONA ALTA | |

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|--|---|--------------|--|-------------|-----------------------|--|
| 4. Servicio al Ciudadano Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas. | Hacer seguimiento a los indicadores establecidos para medir el desempeño de la atención a los ciudadanos a través de los PQRSA, estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. | Mensualmente | <p>En el aplicativo SIG están matriculados los siguientes indicadores que se registran y verifican cada mes:</p> <p>1. Comportamiento PQRS (Cantidad PQRS mes año actual / Cantidad PQRS mes año anterior) X 100%, meta en cada mes 90, con resultados entre enero y marzo de 89, 111 y 241 negativo en los últimos dos meses por demora en los tiempos de atención debido a falta de personal por parte de aliado PST.</p> <p>2. Tiempo de respuesta a los PQRS (Número promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios). Meta en cada mes 6, con resultados positivos entre enero y marzo de 6, 5.7 y 5.8.</p> <p>Adicionalmente, las 4 solicitudes recibidas en la dirección jurídica se respondieron dentro de los términos establecidos.</p> | 60% | ZONA MEDIA | Implementar estrategias efectivas para asegurar la atención oportuna por parte del aliado PST programa de servicios de tránsito. |
| | Sensibilizar a los funcionarios en el adecuado y oportuno tratamiento de las solicitudes de los usuarios (derechos de petición, solicitudes de información, entre otras) responsabilidad que tenemos todos los servidores públicos. | 30/03/2019 | <p>A través de la profesional universitaria (encargada de las comunicaciones) adscrita a la dirección de desarrollo humano se sensibilizó al personal de la entidad a través de las siguientes 5 cápsulas informativas:</p> <p>22/04/2019 No. 1. Lo que debes saber sobre el derecho de petición 23/04/2019 No. 2 Importancia del derecho de petición 24/04/2019 Requisitos del derecho de petición 25/04/2019 Términos para dar respuesta al derecho de petición 26/04/2019 Consecuencia de la falta de respuesta al derecho de petición</p> | 100% | ZONA ALTA | |



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|--------------|---|-------------|-----------------------|---------------|
| | Sensibilizar a los funcionarios en el adecuado y oportuno tratamiento de las solicitudes de los usuarios (derechos de petición, solicitudes de información, entre otras) responsabilidad que tenemos todos los servidores públicos. | 30/09/2019 | | N/A | NO APLICA | |
| | Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Mensualmente | <p>El estado de los 254 PQRS recibidos entre enero y abril de 2019 y gestionados a través del virtual ticket es el siguiente: Cerrado 206 Consulta: 3 En proceso: 45</p> <p>Los datos permiten evidenciar la mejora en el cierre de las solicitudes con un aporte del 81%. Las 48 solicitudes restantes que corresponden al 19% están dentro de los tiempos de atención.</p> <p>Las 4 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo".</p> | 80% | ZONA ALTA | |

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|--------------|---|-------------|-----------------------|---------------|
| | 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 | Se evidencia presentación de la dirección comercial con corte al 30/03/2019 proyectada en comité de gerencia en el mes de abril, con el seguimiento de la percepción del cliente que presenta el siguiente comportamiento promedio en la calificación final en una escala de 1 a 5 donde 1 es malo y 5 muy bueno: Pacios y grúas: 4.0 Licencias de conducción: 4.8 Revisión técnico mecánica: 4.9 Escuela y formación de conductores: 4.7 Se resalta la medición de la percepción en los servicios del Registro Municipal de Infractores y de Automotores (gobernanza). RMI: 4.6 - RMA: 4.8 En éste se presentan las tipificaciones de las observaciones realizadas por los clientes para la toma de decisiones tales como: tiempos de espera, servicio en ventanillas, infraestructura. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal | 30/04/2019 | En el link transparencia/mecanismos de control/información financiera, el 23/01/2019 se publicó la resolución de desagregación del presupuesto vigencia 2019. Así mismo, está publicada la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia 2018. | 100% | ZONA ALTA | |



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|--|------------|---|-------------|-----------------------|---------------|
| | Publicación plan anual de adquisiciones. | 31/01/2019 | En el link transparencia/mecanismos de control/información financiera de la página web www.cdav.com.co , el 31/01/2019 se publicó el plan anual de adquisiciones PAA vigencia 2019. | 100% | ZONA ALTA | |
| | 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 | En el link transparencia/Procesos de contratación 2019 de la página web www.cdav.com.co , se publicaron un total de 76 contratos adjudicados y publicados entre el 24/01/2019 y el 29/04/2019. El reporte permite evidenciar entre otros la modalidad de contratación y el tipo de contrato. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos | Permanente | En el link transparencia/Procesos de contratación 2019 de la página web www.cdav.com.co , se publicaron un total de 76 contratos adjudicados y publicados entre el 24/01/2019 y el 29/04/2019 con fecha de inicio y de terminación de cada uno. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | 31/01/2019 | En el link transparencia/planes y programas/plan anticorrupción, el 21/01/2019 se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019. | 100% | ZONA ALTA | |

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|---|---|------------|--|-------------|-----------------------|---------------|
| 5. Transparencia y Acceso a la Información. | Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad. | Permanente | En el link servicios de la página web www.cdav.com.co , se publica información actualizada de los servicios que presta la entidad, como sigue: Pacios oficiales: 15/02/2019 Revisión técnico: 20/03/2019 mecánica y gases Licencias de conducción: 26/03/2019 Enseñanza Automovilística: 07/02/2019 | 100% | ZONA ALTA | |
| | Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría | Permanente | Por decisión institucional y en razón a que la entidad está en competencia con particulares, las auditorías internas se clasifican como de carácter privado, por ello no se publican. En el link transparencia/informes de auditoría se encuentran publicados los informes del cierre del control fiscal emitidos por la Contraloría General de Santiago de Cali, como: la AGEI a la contratación de ciclorutas, modalidad especial articulada vigencia 2018. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | 31/12/2019 | | N/A | NO APLICA | |




DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

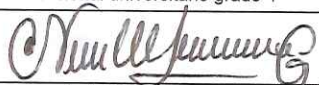
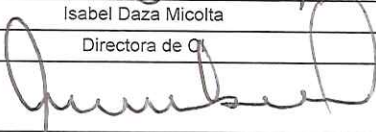
| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

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 | El estado de los 254 PQRS recibidos entre enero y abril de 2019 y gestionados a través del virtual ticket es el siguiente: Cerrado 206 Consulta: 3 En proceso: 45 Los datos permiten evidenciar la mejora en el cierre de las solicitudes con un aporte del 81%. Las 48 solicitudes restantes que corresponden al 19% están dentro de los tiempos de atención. Las 4 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo". | 80% | ZONA ALTA | |
| | Publicación de las tablas de retención documental actualizadas. | 30/03/2019 | En auditoría interna efectuada en el mes de abril de 2019 al proceso gestión de tecnologías y sistemas de información - gestión documental se identificó no se ha logrado la aprobación de la TRD, la cual se encuentra obsoleta en razón a que en junio de 2018 se modificó la estructura organizacional. | 0% | ZONA BAJA | |
| | Publicación de los instrumentos archivísticos actualizados (SIC, Reglamento Interno de Archivo) | 29/06/2019 | | N/A | NO APLICA | La entidad debería evaluar las actividades que se pretender ejecutar, en razón a que estas actividades se ejecutaron en la vigencia anterior. |

| | |
|--|--|
|  CDAY <small>VOLUNTARIOS INTERNOS DE MOVILIDAD</small> | DOCUMENTO INTERNO |
| | SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO |

| | |
|-----------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2019 |
| Fecha de corte: | 30/04/2019 |
| Fecha de publicación: | 09/05/2019 |

| Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI | | | | | | |
|---|--|--------------|---|-------------|-----------------------|---|
| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
| | 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 | De acuerdo al reporte suministrado por el área de mercadeo y servicio al cliente del total de solicitudes recibidas 254 se trasladaron 75 a otra institución: Banco de Bogotá: 1 MCC Marketing Contact Center: 5 Secretaría de Movilidad: 69 De estas 75 , se encuentran cerradas 54 , que corresponde al 72% y 21 en proceso dentro del tiempo de atención con un 28%. Tiempo de respuesta promedio enero a abril de 2019: 6 días cumpliendo con la meta establecida de 6 días. Solicitudes a las que se negó el acceso a la información: 0 | 100% | ZONA ALTA | Implementar las disposiciones establecidas en la ley 1712 de transparencia Art 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado h) Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado. |
| Seguimiento al cumplimiento de la estrategia: | | Nombre: | Nury Milena Landázuri | | | |
| | | Cargo: | Profesional universitario grado 4 | | | |
| | | Firma: |  | | | |
| Responsable del seguimiento de la estrategia | | Nombre: | Isabel Daza Micolta | | | |
| | | Cargo: | Directora de CI | | | |
| | | Firma: |  | | | |




DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN


| | | | |
|-----------------|---|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2019 | | |
| Fecha de Corte: | 30/04/2019 | Fecha de Publicación: | 09/05/2019 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---|--|--|----------------|--------------------|--|---|---|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Los tipos de servicios que se prestan en la entidad son susceptibles a malas prácticas que pueden generar corrupción. | Deterioro de la imagen por actuaciones de corrupción | Código de ética y buen gobierno, política de independencia, imparcialidad e integridad; obligatoriedad de los procesos de incluir un riesgo de corrupción en la matriz de riesgos. | 15/03/2019 | No se ha publicado | La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales. Para el personal que ingresa se realiza proceso de inducción que incluye conocimiento del código de ética y buen gobierno. Existe una declaración de las condiciones de independencia, imparcialidad en integridad firmada el 16/03/2018 por parte de los socios del CDAV. Así como, un compromiso de independencia de imparcialidad e integridad del personal de revisión vehículos firmado el 07/02/2019. El aplicativo del sistema integrado de gestión tiene parametrizado como obligatorio la identificación del riesgo de corrupción. Se implementan controles. | Acciones propuestas: Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de la entidad. Inicio 2019-09-01 Fin 2019-09-30 | Las acciones deberían establecer una unidad de medida que permita realizar una medición de forma objetiva. |
| Malas prácticas del vendedor. | Recibir dádivas de clientes para favorecer resultados en los servicios vendidos. | No hay control | 12/03/2019 | No se ha publicado | Aunque no se registró control alguno, es incluir los siguientes controles dispuestos por el CDAV: Código de ética y buen gobierno Implementación del control interno disciplinario conforme resolución No. 070 del 08/03/2018 Compromiso de independencia, imparcialidad e integridad firmada por el líder de mercadeo el 09/02/2019. Actualizar matriz de riesgos. | Acciones propuestas: 1. Generar Protocolo de atención al cliente Inicio 2019-04-01 . Fin 2019-04-30. 2. Contratación de firma auditora para realizar encuesta e informe de resultados. Inicio 2019-06-01 Fin 2019-06-28 | Aún no se ha registro en el aplicativo SIG el protocolo de atención al cliente, se sugiere cumplir con los tiempos definidos para ejecutar las acciones. Además evaluar los controles establecidos e implementados para fortalecer la gestión del riesgo. |

| | |
|---|--|
|  CDAV <small>Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda.</small> | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN |
|---|--|


| | | | |
|-----------------|---|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2019 | | |
| Fecha de Corte: | 30/04/2019 | Fecha de Publicación: | 09/05/2019 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|--|--|---|----------------|--------------------|--|--|---------------|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Incumplimiento de los lineamientos establecidos en la entidad y en la normatividad legal vigente aplicable al proceso. | Recibir dádivas de clientes o terceros para favorecer el diagnóstico de vehículos. | El técnico operativo asignado en la etapa de pre-revisión, no es el mismo que realiza la inspección. Política de independencia, imparcialidad e integridad. Código de ética y buen gobierno Supervisión del proceso. | 2019-02-21 | No se ha publicado | <p>Existe una programación semanal donde se asigna el personal de revisión vehículos para cada etapa del proceso. La persona que realiza las funciones de máquina se programa de 7:30 am a 6:00 pm y solo recepciona los vehículos para la prestación del servicio, no participa en las actividades de inspección.</p> <p>Existe un compromiso de independencia de imparcialidad e integridad del personal de revisión vehículos firmado el 07/02/2019.</p> <p>La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales.</p> <p>Se implementan controles.</p> | <p>Acciones propuestas:</p> <p>El riesgo está en la zona baja, por tal razón se asume y no requiere plan de manejo.</p> | |
| Debilidad en la apropiación de los valores institucionales | Favorecer a terceros a cambio de dádivas | Se cuenta con el aplicativo ALAT para la asignación de grúas. Código de ética y buen gobierno debidamente socializado. En caso de presentarse un hecho de corrupción se cuenta con un proceso de control interno disciplinario y en caso de terceros, se aplica el proceso disciplinario contractual. | 12/02/2019 | No se ha publicado | <p>Está implementado el aplicativo ALAT que permite asignar en tiempo real la grúa de acuerdo a la cercanía del sitio requerido.</p> <p>La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales.</p> <p>Se implementó el control interno disciplinario conforme resolución No. 070 del 08/03/2018.</p> <p>Se implementan controles.</p> | <p>Acciones propuestas:</p> <p>Realizar dos jornadas de sensibilización.</p> <p>Inicio 2019-02-16. Fin 2019-12-31</p> | |

| | |
|---|--|
|  CDAV <small>Centro de Diagnóstico Automotor del Valle</small> | DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN |
|---|--|

| | | | |
|------------------------|---|------------------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2019 | | |
| Fecha de Corte: | 30/04/2019 | Fecha de Publicación: | 09/05/2019 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---|---|--|----------------|--------------------|---|---|---|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Desconocimiento de los procedimientos implementados en el interior de la entidad. | Solicitar o recibir dádivas a cambio de certificar el recibo de bienes o servicios incompletos, o pagos sin los requerimientos técnicos y/o normativos. | Código de ética y buen gobierno, procedimientos del proceso Administrativo y Financiera, políticas contables. | 21/03/2019 | No se ha publicado | <p>La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales.</p> <p>Existen los siguientes procedimiento matriculado en la dirección administrativas y financiera.</p> <p>SA-CB-PD-001 Contabilidad</p> <p>SA-TE-PD-001 Tesorería</p> <p>PT-GF-02 Políticas y procedimiento de crédito y cartera</p> <p>PT-GF-07 Políticas contables</p> <p>PT-GF-04 Cuentas por pagar</p> <p>PT-GF-03 Cajas menores</p> <p>PT-GF-01 Presupuesto</p> <p>Se implementan controles</p> | <p>Acciones propuestas:</p> <p>Socializar al personal del proceso administrativo y financiero los procedimientos y políticas contables del área.</p> <p>Inicio 2019-04-01.</p> <p>Fin 2019-06-30</p> | La dirección administrativa y financiera debe evaluar y actualizar los procedimientos SA-CB-PD-001 Contabilidad SA-TE-PD-001 Tesorería, toda vez que el aplicativo SIG muestra como fecha para la próxima revisión el 2016-01-30 (fecha que expiró hace más de dos años). |
| Incumplimiento de los procedimientos de la Dirección de Desarrollo Humano. | Contratación indebida del personal | Aplicación del Manual Especifico de Funciones y Competencias en el proceso de selección. Entrevista por competencias y validación por el profesional de selección. | 2019-03-27 | No se ha publicado | <p>Mediante resolución 185 del 24/08/2018 se adoptó el Manual Especifico de Funciones y Competencias, sin embargo se han evidenciado debilidades sujetas de planes de mejoramiento.</p> <p>La profesional universitaria Yulika Prado realiza entrevista por competencias usando el formato "Entrevista Psicológica". Además dispone de matriz en excell para la "supervisión de la hoja de vida en el SIGEP" para controlar el proceso de selección.</p> <p>Los controles implementados actualmente no son efectivos.</p> | <p>Acciones propuestas:</p> <p>1. Rediseñar el proceso de selección y evaluación del personal.</p> <p>Inicio 2019-05-01.</p> <p>Fin 2019-05-30</p> <p>2. Desarrollo de entrevistas por competencias de los oferentes al momento que se presenten procesos de selección.</p> <p>Inicio 2019-03-01</p> <p>Fin 2019-11-30</p> | Revisar permanentemente el manual de funciones para asegurar que la vinculación o traslados del personal cumplan con los requisitos definidos. |

| | | |
|---|---|--|
|  CDAV <small>Centro de Diagnóstico Automotor del Valle</small> | <p style="text-align: center;">DOCUMENTO INTERNO</p> <p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</p> | |
|---|---|--|

| | | | |
|-----------------|---|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2019 | | |
| Fecha de Corte: | 30/04/2019 | Fecha de Publicación: | 09/05/2019 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|--|--|---|----------------|--------------------|---|--|---------------|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Las etapas de estructuración de documentos precontractuales y evaluación de propuestas son momentos en que el proceso de contratación está expuesto y vulnerable al direccionamiento y/o favorecimiento de terceros. | Favorecimiento de terceros en desarrollo de la gestión contractual | Código de ética y buen gobierno. Niveles de aprobación de los documentos precontractuales y publicidad de los documentos en la etapa de evaluación. | 14/03/2019 | No se ha publicado | <p>La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales.</p> <p>Existen niveles de aprobación de los documentos precontractuales, por ejemplo el contrato es revisado y aprobado por personal de la dirección jurídica.</p> <p>Se implementan controles</p> | <p>Acciones propuestas: Realizar una mesa de trabajo al año con operadores del proceso contractual para concientizar sobre los efectos de la indebida gestión contractual.</p> <p>Inicio 2019-04-01. Fin 2019-05-31</p> | |
| Falta de ética en los funcionarios | Entrega, venta e intercambio de información a cambio de dádivas | Código de ética y buen gobierno, Compromiso de confidencialidad | 21/03/2019 | No se ha publicado | <p>La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales.</p> <p>Existe documento compromiso de independencia, imparcialidad e integridad firmada el 07/02/2019 por el director de tecnologías y sistemas de información y líder de optimización.</p> <p>Se implementan controles</p> | <p>Acciones propuestas: Taller sobre corrupción en el manejo de la información. Inicio 2019-06-03 Fin 2019-06-28</p> | |



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

| | | | |
|-----------------|---|-----------------------|------------|
| Entidad: | Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. | | |
| Vigencia: | 2019 | | |
| Fecha de Corte: | 30/04/2019 | Fecha de Publicación: | 09/05/2019 |

| Mapa de Riesgos de Corrupción | | | Cronograma MRC | | Acciones | | |
|---|------------------|--|----------------|--------------------|--|---|---------------|
| Causa | Riesgo | Control | Elaboración | Publicación | Efectividad de los controles | Acciones adelantadas | Observaciones |
| Interés de proteger la entidad y a los responsables de los procesos de la evaluación de los entes externos de Control. Favorecer a terceros por solicitud del cliente y los responsables de procesos. | Omitir Hallazgos | Procedimiento de auditorías internas código de ética y buen gobierno Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información Plan anticorrupción y atención al ciudadano | 2019-03-14 | No se ha publicado | La dirección de desarrollo humano realizó del 18 al 20 de marzo de 2019 proceso de reinducción a los servidores públicos enfatizando en los valores y principios tanto personales como institucionales. La entidad elabora y publica antes del 31 de enero de cada vigencia el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, el cual es sujeto de seguimiento por la dirección de control interno. Existe un procedimiento de auditorías internas PT-CI-01 V2, rige 28/09/2018. Se implementan controles | Acciones propuestas: Realizar Campaña de prevención y anti-corrupción. Inicio 2019-11-01 Fin 2019-11-30 | |

- ✓ La dirección de control interno realiza seguimiento periódico al cumplimiento de la planificación (según la fecha límite) de las actividades asociadas a los riesgos de corrupción identificados en cada proceso y registra los resultados en el módulo "matriz de riesgos" del software del sistema integrado de gestión SIG, así como a la efectividad de los riesgos.
- ✓ Se observa que los responsables de los procesos realizaron la identificación de los riesgos en los plazos definidos por la entidad.
- ✓ En el plan anticorrupción y atención al ciudadano 2019 se publicaron los riesgos de corrupción del 2018. Se debería actualizar la información documentada con los riesgos actuales. Por tal razón en el campo publicación de este formato se registró "No se ha publicado".

| | | | |
|--|-------------------------------|--|--------|
| Seguimiento al cumplimiento de la planificación: | Nombre: Nury Milena Landázuri | Cargo: Profesional Universitario grado 4 | Firma: |
| Responsable del seguimiento: | Nombre: Isabel Daza Micolta | Cargo: Directora de control interno | Firma: |

