 CDAY MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE	DOCUMENTO INTERNO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
---	--

Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Vigencia:	2020
Fecha de corte:	30/04/2020
Fecha de publicación:	08/05/2020

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 2020	30/03/2020	<p>Se evidencia informe de control interno del 08-04-2020 el cual enuncia que al 31-03-2020 Los siguientes 7 macroprocesos realizaron la identificación:</p> <p>Procesos estratégicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión gerencial y mejora continua 2. Gestión Comercial <p>Procesos misionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de operaciones 2. Gestión de apoyo a organismos de tránsito <p>Procesos de apoyo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión del desarrollo humano 2. Gestión jurídica <p>Procesos de Control y Evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control Interno los siguientes <p>Los (2) macroprocesos que a esa fecha no identificaron riesgos fueron:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión administrativa y financiera 2. Gestión de tecnologías y sistemas de información TIC 	90%	ZONA ALTA	La identificación de riesgos de gestión administrativa y financiera se realizó el 2020-04-16 y gestión TIC el 2020-04-24.
	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2020.	31/07/2020		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	10/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	10/09/2020		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	10/01/2021		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual).	10/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual).	10/09/2020		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual).	10/01/2021		N/A	NO APLICA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
2. Estrategia Antitrámites	Trámite/OPA total en línea	01/03/2020	Se evidencia correo del área de tecnología y sistemas de información del 24/02/2020 donde se confirma la realización de las pruebas entre Marketing Contac Center MCC y la entidad para el proceso de integración de los aplicativos ALAT y QX-CAJA, funcionando correctamente, así mismo se adjunta evidencias del proceso. Igualmente respecto al tema que se indica de propios medios se solicitó una parametrización como consta en el correo del programa de patios y grúas del 10/03/2020, en la cual el funcionario puede liquidar el ítem para parqueadero sin el cobro de grúas, la cual fue ejecutada según soportes de tesorería a través del correo del 11/03/202.	100%	ZONA ALTA	
	Reducción de pasos para el ciudadano	30/06/2020		N/A	NO APLICA	
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	30/06/2020		N/A	NO APLICA	
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020		N/A	NO APLICA	
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020		N/A	NO APLICA	
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	31/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Envío de documentos electrónicos	31/12/2020		N/A	NO APLICA	
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020		N/A	NO APLICA	
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/12/2020		N/A	NO APLICA	
	Ampliación de puntos de atención	12/12/2020		N/A	NO APLICA	
	Optimización de los procesos o procedimientos internos	31/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Reducción de pasos para el ciudadano	31/12/2020		N/A	NO APLICA	
	Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2019.	31/03/2020	Dentro de la Estrategia de rendición de cuentas formulada en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, se evidencia el cronograma relacionado con estas actividades, programadas desde marzo 1 a junio 19 de 2020. Se evidencia control de asistencia de actividades del 22-04-2020, "Diálogo Estrategia de Rendición de Cuentas".	100%	ZONA ALTA	
	Presentación del informe de gestión por dependencias.	01/03/2020	Los directores presentaron los informes de gestión de la vigencia 2019, como resultado se consolidó el documento: "Informe de gestión 2019".	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de Cuentas.	Publicación del informe de gestión 2019 en página web de la entidad.	30/04/2020	El 02 de mayo de 2020 se publicó el informe de gestión de 2019. El ejercicio de Rendición de cuentas de la vigencia 2019 se realizará en audiencia pública, el día miércoles 3 de junio de 2020 a las 10 AM por transmisión directa de facebook live, donde podrán participar todos los ciudadanos que tengan interés en la misma.	100%	ZONA ALTA	La audiencia de rendición de cuentas se reprogramó para el 3 de junio de 2020.
	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 02/01/2020 al 30/04/2020 se han emitido 29 . - Grupo CDAV INTERNO de whatsapp donde se comparte información institucional como invitaciones, cronograma actividades, comunicados internos, entre otros. . Página www.cdav.gov.co , la información se actualiza permanentemente conforme a las solicitudes recibidas de los clientes internos, también se cuenta con otros mecanismos: - Ventanilla única virtual, eventos, chat. consulta PQRSDA. Con ocasión a la emergencia social, económica y ecológica a causa del COVID-19 se intensifica el uso de medios tecnológicos para mantener informado al cliente interno y externo.	100%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	27/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	Mensual	A través del aplicativo virtual ticket se administran los PQRS de la entidad, en el periodo de enero a abril de 2020 se han recibido un total de 168 , distribuidas así: Comentarios positivos: 9 Petición: 25 Queja: 103 Reclamo: 19 Sugerencia: 11 Apelación: 1 Adicionalmente en la dirección jurídica entre enero y febrero de 2020, se recibieron 6 solicitudes tipificadas como solicitudes generales.	100%	ZONA ALTA	


Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Permanente	El comportamiento de las interacciones con el ciudadano por las redes sociales en el periodo comprendido entre enero y abril de 2020 es el siguiente: - Facebook, total eventos 2.241 (reacciones 1.584, comentarios 206, compartidos 451). - Instagram, total eventos 51 (Me gusta 49, Comentarios 2). - Twitter: total eventos 191 (clicks enlace: 68, Retweet 62, Me gusta 61)	100%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	27/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Hacer partícipes a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.	Permanente	- El 27/12/2019 se publicó en la página web www.cdav.gov.co una pieza publicitaria para invitar a la ciudadanía a participar en la construcción del plan anticorrupción del CDAV vigencia 2020. - Se incluyó en transparencia/la entidad un link: Calendario de actividades de participación ciudadana, donde se muestra el calendario de eventos institucional tales como: - Facebook live - Rendición de cuentas - Mesas de trabajo club de la seguridad vial - La ciudadanía puede descargar el informe de gestión de la entidad 2019 y formular preguntas relacionadas a través de la página web institucional 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.	30/04/2020	Se incluyó en transparencia/la entidad un link: Calendario de actividades de participación ciudadana, donde se muestra el calendario de eventos institucional tales como: - Facebook live - Rendición de cuentas - Mesas de trabajo club de la seguridad vial La ciudadanía puede descargar el informe de gestión de la entidad 2019 y formular preguntas relacionadas a través de la página web institucional link transparencia/rendición de cuentas.	100%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	27/05/2020		N/A	NO APLICA	
	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	31/03/2020	Se evidencia control de asistencia de actividades del 22/04/2020, "Dialogo Estrategia de Rendición de Cuentas".	80%	ZONA ALTA	
	Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	19/06/2020		N/A	NO APLICA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Garantizar una comunicación directa entre el área de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Comités de Gerencia	<p>Se evidencian las siguientes actas: No. 01 del 24/01/2020 y No. 02 del 21/02/2020 numeral 4 revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes, donde se contó con la participación del director comercial y los miembros del comité.</p> <p>Se evidencia presentaciones de la dirección comercial del 24/01/2020, 21/02/2020, 20/03/2020, donde se evalúan los siguientes temas: - Satisfacción de clientes a diciembre 2019 - Detalle de la evaluación del servicio - Calificación general - Observaciones de las encuestas</p>	100%	ZONA ALTA	
	Asignar a cada proceso responsable, la gestión de los diferentes PQRSA que se reciban, así como de las sugerencias recibidas mediante el proceso de medición de satisfacción.	En cada evento	<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.</p> <p>Entre enero y abril se asignaron efectivamente 168 solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se evidencia:</p> <p>Profesional universitario Rodrigo Montealegre: 46</p> <p>Líder de apoyo a los organismos de tránsito: Liseth González: 42</p> <p>Profesional universitario Aaron Caicedo: 46</p>	100%	ZONA ALTA	

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 2020 promedio de 106%, con una desviación negativa de -16%. En la sede de carrera para el mes de enero de 2020, se presentó quejas en los tiempos de espera y la calidad de atención al cliente por parte del Programa de Servicios de Tránsito, como gestión se remitió oficio al aliado.</p> <p>2. Tiempo de respuesta a los PQRS (Numero promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios.). Meta en cada mes 12, con resultados positivos entre enero y marzo de 2020, Así: 6.5, 7.5 y con un % promedio de 131%.</p> <p>Además, las 6 solicitudes generales recibidas en la dirección jurídica entre enero y febrero se respondieron dentro de los términos establecidos.</p>	80%	ZONA ALTA	
	Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la responsabilidad de contestar de forma oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios.	30/03/2020	No se evidenció registros de esta actividad.	0%	ZONA BAJA	El Director de Desarrollo Humano informó que iba a solicitar prórroga para el segundo semestre de 2020.
	Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la responsabilidad de contestar de forma oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios.	30/09/2020		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 área comercial realiza mensualmente informes del comportamiento de las PQRSDA, evidenciando que se recibieron las siguientes solicitudes:</p> <p>Enero: 52 Febrero: 55 Marzo: 44 Abril: 17</p>	100%	ZONA ALTA	

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	<p>- Los resultados de los indicadores de la percepción del cliente en el primer trimestre de 2020, presentan el siguiente comportamiento positivo respecto de la meta establecida y la calificación dada por el cliente en cada servicio:</p> <p>Patios y grúas: 3.3 (meta 3.3) Licencias de conducción: 3.9 (meta 3.75) Revisión técnico mecánica: 3.9 (meta 3.8) Escuela de conducción: 3.8 (meta 3.65) Registro Municipal de Infractores y de Automotores RMI-RMA: 3.9 (meta 3.8)</p> <p>- Se obtuvo una Evaluación del servicio institucional de 3.8 (meta 3.7)</p> <p>- Se evidencia presentaciones de la dirección comercial del 24/01/2020, 21/02/2020, 20/03/2020, como insumo para el comité de gerencia (Acta No. 01 del 24/01/2020 y No. 02 del 21/02/2020, con el seguimiento de la percepción del cliente</p>	100%	ZONA ALTA	
	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	30/04/2020	<p>En el link transparencia/mecanismos de control/información financiera, el 29/01/2020 se publicó la resolución 332 de la desagregación del presupuesto vigencia 2020.</p> <p>Así mismo, el 23/04/2020 se publicó la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia 2019.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Publicación plan anual de adquisiciones.	31/01/2020	En el link transparencia/mecanismos de control/información financiera de la página web www.cdav.com.co , el 31/01/2020 se publicó el plan anual de adquisiciones PAA vigencia 2020.	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 2020 de la página web www.cdav.gov.co , se publicaron un total de 77 contratos adjudicados entre el 13/01/2020 y el 30/04/2020. 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 2020 de la página web www.cdav.gov.co , se publicaron un total de 77 contratos adjudicados entre el 13/01/2020 y el 30/04/2020. El reporte permite evidenciar la fecha de inicio y terminación de cada uno.	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
5. Transparencia y Acceso a la Información.	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	31/01/2020	En el link transparencia/planes y programas/plan anticorrupción, el 31/01/2020 se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020.	100%	ZONA ALTA	
	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad.	Permanente	En el enlace todos los servicios de la página web www.cdav.gov.co, se publica información actualizada de los servicios que presta la entidad, como se evidencia con: - Patios oficiales: 17/02/2020 - Revisión técnico mecánica y gases: 07/01/2020 - Licencias de conducción: 09/01/2020 - Enseñanza Automovilística: 22/01/2020 - Aula virtual CDAV: 09/01/2020	100%	ZONA ALTA	
	Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	Permanente	Por decisión institucional y en razón a que la entidad está en competencia con particulares, las auditorías internas se clasifican como de carácter privado, por ello no se publican. En el link transparencia/informes de auditoría se encuentran publicados los informes del cierre del control fiscal emitidos por la Controlaría General de Santiago de Cali, como: el informe Final AGEI BICI vigencia 2019.	100%	ZONA ALTA	
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	31/12/2020		N/A	NO APLICA	
	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	El estado de los 168 PQRS recibidos entre enero y abril de 2020 y gestionados a través del virtual ticket es el siguiente: Cerrado 156 En proceso: 12 Las 6 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo". - Como acción de mejora se realizan comités operativos con el resultado de las solicitudes PQRSA y se envían correos semanales al área operativa recordando el cierre de estas solicitudes. como se evidencia en los correos del: 17, 20 y 25 de marzo.	100%	ZONA ALTA	

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	<p>Traslado a otra institución: 48 Se negó acceso a la información: 0</p> <p>Tiempo de respuesta a los PQRS (Numero promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios.). Meta en cada mes 12, con resultados positivos entre enero y marzo de 2020, ASÍ: 6.5, 7.5 y con un % promedio de 131%.</p> <p>Las 6 solicitudes de carácter general se respondieron cumpliendo los términos de ley.</p>	100%	ZONA ALTA	
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 Control Interno			
		Firma:	