 CDAV 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:	31/08/2020					
Fecha de publicación:	10/09/2020					
Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI						
Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2020	30/03/2020	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: Procesos estratégicos: 1. Gestión gerencial y mejora continua 2. Gestión Comercial Procesos misionales: 1. Gestión de operaciones 2. Gestión de apoyo a organismos de tránsito Procesos de apoyo: 1. Gestión del desarrollo humano 2. Gestión jurídica Procesos de Control y Evaluación: 1. Control Interno los siguientes Los (2) macroprocesos que a esa fecha no identificaron riesgos fueron: 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	El 04/05/2020 se publicó en el link transparencia de la página web institucional www.cdav.gov.co la versión 2 del plan anticorrupción y atención al ciudadano del CDAV, el cual incluye el mapa de riesgos actualizado. La actualización de los riesgos se efectúa con la participación de funcionarios de cada proceso registrando el acta de reunión actualización de riesgos. Así mismo, en el mes de agosto se efectuó monitoreo de éstos en cada proceso dejando el acta respectiva "Revisión del estado de los riesgos".	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	10/05/2020	<p>El 08/05/2020 se publicó en el link transparencia de la página web institucional www.cdav.gov.co el seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados en la vigencia 2020, con corte al 30/04/2020.</p> <p>La Dirección de control interno emitió el "Informe Evaluación Gestión del Riesgo Primer semestre de 2020", el cual registra el seguimiento y evaluación a las acciones de mitigación de riesgos, la materialización de los mismos y recomendaciones generales presentado al comité institucional de coordinación de control interno como consta en el Acta de Reunión No. 04 Julio 28 de 2020.</p> <p>Así mismo, en agosto se efectuó monitoreo de los riesgos en cada proceso dejando el acta respectiva "Revisión del estado de los riesgos".</p>	100%	ZONA ALTA	
	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	<p>El 08/05/2020 se publicó en el link transparencia de la página web institucional www.cdav.gov.co el seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados en la vigencia 2020, con corte al 30 de abril de 2020</p> <p>La Dirección de control interno emitió el "Informe Evaluación Gestión del Riesgo Primer semestre de 2020", el cual registra el seguimiento y evaluación a las acciones de mitigación de riesgos, la materialización de los mismos y recomendaciones generales, presentado al comité institucional de coordinación de control interno como consta en el Acta de Reunión No. 04 Julio 28 de 2020.</p>	100%	ZONA ALTA	
	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
	Trámite/OPA total en línea	01/03/2020	<p>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.</p> <p>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 11/03/2020.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Reducción de pasos para el ciudadano	30/06/2020	<p>Con relación al proyecto "Elaboración del plan de trámites de los servicios a los lineamientos de .gov.co se han realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de requerimientos normativos y técnicos para trámites .gov.co - Inventario de trámites y servicios - Validación de los servicios que cumplen con la totalidad de requisitos para inscribir al Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) - Participación en la capacitación brindada por el Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el uso, manejo y registro de la información de los trámites en el (SUIT) - Recopilación de las hojas de vida de trámite y/o servicio actualización de: Licencia de conducción, Recategorización de la Licencia de conducción, Renovación de la Licencia de conducción, Cambio de Licencia de conducción por mayoría de edad, Duplicado de la licencia de conducción, dando cumplimiento a la ejecución del plan. 	100%	ZONA ALTA	
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	30/06/2020	<p>Desde el 11/08/2020 se encuentra en funcionamiento el chatbot al servicio de la ciudadanía, disponible a través de la página web institucional www.cdav.gov.co.</p> <p>Para la interacción con la ciudadanía y para facilitar el proceso de comunicación se diseñó un árbol de decisión chatbot CDAV que contiene las preguntas y respuestas de los diferentes servicios que ofrece la entidad.</p>	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
2. Estrategia Antitrámites	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020	<p>Dentro de los avances del proyecto: "Estructurar modelo de negocio para la desintegración de vehículos y presentar a la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali, se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición esquema normativo "Apoyo Logístico Disposición de los Vehículos Inmovilizados". - Identificación de empresas que presten el servicio de desintegración - Asesoría de un profesional competente del proceso coactivo y desintegración - Elaboración flujograma - Proyecto procedimiento aplicación Ley 1730- descongestión de patios - Solicitud de cotización a empresas que prestan servicios de proceso de desintegración a nivel regional con sus respectivas respuestas. <p>El tema fue tratado en las mesas de trabajo que se realizaron con la Secretaría de Movilidad en febrero y marzo de 2020, el proyecto fue presentado para la suscripción del Otrófi No. 14, sin embargo para la suscripción del mismo sólo se contempló la ampliación de plazo, quedando pendiente las demás modificaciones que se plantearon. Además a través de e-mail del 07/09/2020 se presentó a funcionarios de esa entidad, los avances del proceso de desintegración CDAV-SM</p>	80%	ZONA ALTA	
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020	Con relación al proyecto: "captura de las pruebas sensoriales en un dispositivo electrónico" se observaron registros fotográficos de la captura de las pruebas sensoriales (inspección visual) con placa patrón en un dispositivo electrónico.	95%	ZONA ALTA	Las pruebas se realizaron de forma extemporánea.
	Disponer de mecanismos de seguimiento al estado del trámite/OPA	31/05/2020	<p>Con relación a la mejora determinada por la entidad: "Cuando el usuario solicita el servicio de RTM&EC se le entregará un turno donde se evidencia la hora de ingreso y salida".</p> <p>A través del proyecto innova se implementó el entumamiento de usuarios en el proceso de inspección, el cual registra la trazabilidad entre la hora de inicio, hora final y tiempo transcurrido en las etapas de la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes de cada vehículo.</p> <p>Con respecto a la entrega del turno al usuario, para minimizar los riesgos por la pandemia covid-19 por contacto físico con elementos, se está considerando el uso de medios tecnológicos para que el usuario visualice el tiempo en cada etapa del proceso de acuerdo al turno asignado.</p>	70%	ZONA MEDIA	Implementar las herramientas tecnológicas para la visualización por parte de los usuarios de los tiempos empleados en cada etapa del proceso de acuerdo al turno asignado.
	Envío de documentos electrónicos	31/12/2020		N/A	NO APLICA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	30/06/2020	Dentro de los avances del proyecto: "Lean Manufacturing: implementación de las herramientas tecnológicas (tablets), equipos de gases redundantes y sistemas de información" se han realizado las siguientes actividades: - Adquisición de los siguientes equipos: tablets y equipos analizadores de gases. - Se disponen de tablet para simplificación de procesos en el registro de datos para las pruebas de inspección. - Los equipos de emisiones contaminantes se instalaron en las pistas de revisión, ampliando la capacidad instalada para inspección vehicular. - Realización pruebas pilotos. - Anteriormente se disponía de un solo sonómetro para las tres pistas, ahora se adquiere un sonómetro por pista (un total de tres equipos) eliminando un cuello de botella. De esta manera se logra simplificar procesos y aumentar la capacidad de operación.	80%	ZONA ALTA	Fortalecer la infraestructura de conectividad inalámbrica.
	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	Con relación a la mejora determinada por la entidad: "Cuando el usuario solicita el servicio de RTM&EC se le entregará un turno donde se evidencia la hora de ingreso y salida". A través del proyecto innova se implementó el enturnamiento de usuarios en el proceso de inspección, el cual registra la trazabilidad entre la hora de inicio, hora final y tiempo transcurrido en las etapas de la revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes de cada vehículo. Con respecto a la entrega del turno al usuario, para minimizar los riesgos por la pandemia covid-19 por contacto físico con elementos, se está considerando el uso de medios tecnológicos para que el usuario visualice el tiempo en cada etapa del proceso de acuerdo al turno asignado.	70%	ZONA MEDIA	Implementar las herramientas tecnológicas para la visualización por parte de los usuarios de los tiempos empleados en cada etapa del proceso de acuerdo al turno asignado.
	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
	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	
	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 04/05/2020 al 31/04/2020 se han emitido 32 con temas como: mejoras en el aplicativo del sistema integrado de gestión, generación de pasaporte sanitario digital para trabajadores del CDAV, manejo de actos administrativos y circulares, evaluación del factores de riesgo psicosocial, entre otros. - Grupo CDAV INTERNO de whatsapp donde se comparte información institucional como invitaciones, cronograma de actividades, campañas, diligenciamiento de encuesta diaria, 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.	100%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	27/05/2020	El ejercicio de Rendición de cuentas del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle correspondiente a la Vigencia 2019 se realizó en audiencia pública, el día miércoles 3 de junio de 2020 a las 10 AM. en el Auditorio de la entidad y se transmitió en directo por facebook live.	95%	ZONA ALTA	El desarrollo de la audiencia tardó 6 días, en razón a la organización de la logística a través de medios tecnológicos para minimizar el riesgo de contagios por covid 19.
	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, de acuerdo al informe suministrado por el proceso de gestión comercial, en el periodo de mayo a agosto de 2020 se han recibido un total de 289 solicitudes, distribuidas así: Comentario positivos: 1 Denuncia: 5 Petición: 148 Queja: 93 Reclamo: 39 Sugerencia: 3 Apelación: 0 Con respecto al primer cuatrimestre se presentó un aumento en los siguientes: Denuncias: 0 a 5 Petición: 25 a 148 Reclamo: 19 a 39 Una disminución en: Queja: 103 a 93 Sugerencia: 11 a 3 Apelación: 1 a 0 Adicionalmente en la dirección jurídica entre mayo y agosto de 2020, se recibieron 4 solicitudes tipificadas como: 3 solicitudes generales. 1 Requerimiento de Entidades públicas Especial.	100%	ZONA ALTA	En el caso de las denuncias, como resultado del ejercicio auditor y las recomendaciones de la Dirección de Control Interno, se incluyó el ítem dentro de las solicitudes PQRSDA, en cumplimiento legal, lo que facilita el acceso al ciudadano a través de la página web institucional. Con respecto a las peticiones se incrementaron por temas de certificado de retención en la fuente y declaraciones de renta.

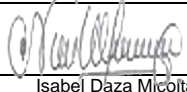
Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de Cuentas.	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Permanente	<p>El comportamiento de las interacciones con el ciudadano por las redes sociales en el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2020 es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook, total eventos 1.309 (reacciones 767, comentarios 102, compartidos 440). - Instagram, total eventos 361 (Me gusta 339, Comentarios 22). - Twitter: total eventos 297 (clics enlace: 116, Retweet 54, Me gusta 127) <p>De acuerdo con el "Informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones del primer semestre de 2020", efectuado por la Dirección de Control Interno se realizaron las siguientes actividades asociadas a la atención servicio al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicación encuestas de satisfacción - Facebook live sobre los productos y servicios 	100%	ZONA ALTA	De acuerdo al comportamiento cuatrimestral se aumentó la interacción de la ciudadanía en instagram y twitter. Por otro lado, la interacción en facebook disminuyó debido a que en los meses de abril y mayo no se prestaron servicios de licencias de conducción, evaluación de conductores y revisión vehículos por efectos de la pandemia por covid-19.
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	27/05/2020	El ejercicio de Rendición de cuentas del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle correspondiente a la Vigencia 2019 se realizó en audiencia pública, el día miércoles 3 de junio de 2020 a las 10 AM. en el Auditorio de la entidad y se transmitió en directo por facebook live.	95%	ZONA ALTA	El desarrollo de la audiencia tardó 6 días, en razón a la organización de la logística a través de medios tecnológicos para minimizar el riesgo de contagios por covid 19.
	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	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluyó en transparencia/la entidad un link: Calendario de actividades de participación ciudadana, donde se muestra el calendario de eventos institucional tales como: - Mesas de trabajo club de la seguridad vial: septiembre y diciembre 4 de 2020 - Facebook live: noviembre 20 de 2020 - En el link rendición de cuentas la entidad dispuso de una herramienta " Formular preguntas rendición de cuentas 2019" para que los ciudadanos tuvieran la oportunidad de manifestar sus inquietudes con el fin de resolverlas en la audiencia pública, de las cuales la gerencia de la entidad respondió siete (7) interrogantes. <p>Atendiendo a las medidas tomadas por el Gobierno Nacional para atender la pandemia por Covid 19, la participación de la ciudadanía en la rendición de cuentas fue virtual a través de facebook live donde se conectaron 56 personas en vivo.</p>	100%	ZONA ALTA	

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.	30/04/2020	<p>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</p> <p>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.</p> <p>De acuerdo con el informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones del primer semestre de 2020, efectuado por la Dirección de Control Interno se realizaron las siguientes actividades asociadas a la atención servicio al ciudadano. - Aplicación encuestas de satisfacción - Facebook live sobre los productos y servicios.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	27/05/2020	El ejercicio de Rendición de cuentas del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle correspondiente a la Vigencia 2019 se realizó en audiencia pública, el día miércoles 3 de junio de 2020 a las 10 AM. en el Auditorio de la entidad y se transmitió en directo por facebook live.	95%	ZONA ALTA	El desarrollo de la audiencia tardó 6 días, en razón a la organización de la logística a través de medios tecnológicos para minimizar el riesgo de contagios por covid 19.
	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	<p>La entidad diseñó y publicó en el link transparencia - rendición de cuentas "la encuesta audiencia pública - rendición de cuentas 3 de junio 2020", con un total de 13 preguntas para el diligenciamiento virtual por parte de los asistentes al evento.</p> <p>Los resultados de la encuesta están inmersos en el "informe de audiencia pública de rendición de cuentas" emitido por la Dirección de Control Interno donde en general se calificó satisfactoriamente los temas expuestos y la calidad y claridad de la información suministrada.</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.	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 evidencia el Acta No. 07 del 21/07/2020 del comité de gerencia, numeral 4.4. Revisión de los resultados de la encuesta de satisfacción de clientes.</p> <p>Así mismo, se evidencia la presentación, la cual constituye un insumo para el comité, donde se analiza: Medición de la satisfacción de clientes - mes de junio de 2020, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detalle de la evaluación del servicio - Calificación general - Cantidad de quejas y reclamos por áreas. - Tiempo de atención por PQRS - Tipificación de las observaciones de las encuestas 	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 mayo y agosto se asignaron efectivamente 289 solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se evidencia:</p> <p>Dirección administrativa y financiera - dafcdav: 59</p> <p>Profesional universitario Rodrigo Montealegre - rmontealegrecdav: 31</p> <p>(Agentes de Marketing Contac Center - MCC) - backofficecdav: 29</p> <p>Profesional universitario Aaron Caicedo - acaicedocdav: 22</p> <p>A través de e-mail la Dirección comercial socializa los resultados y comentarios de la evaluación del servicio a la Dirección de operaciones para la toma de decisiones.</p>	100%	ZONA ALTA	
	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:</p> <p>1. Comportamiento PQRS (Cantidad PQRS mes año actual / Cantidad PQRS mes año anterior) X 100%, meta mensual 90%, con resultado promedio en el primer semestre de 2020 del 81.16%, impactado por el mes de enero debido a que en la sede de carrera se presentaron quejas por los tiempos de espera y la calidad de atención por parte del aliado Programa de Servicios de Tránsito., normalizado en los meses siguientes.</p> <p>2. Tiempo de respuesta a los PQRS (# promedio de días en que se dió respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios.). Meta mensual 12 días, con resultado promedio en el primer semestre es de 9.68 días.</p> <p>De acuerdo con el informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones del primer semestre de 2020, efectuado por la Dirección de Control Interno se presentó un cumplimiento del 85% en la oportunidad de respuesta.</p> <p>Además, las 4 solicitudes generales recibidas en la dirección jurídica entre mayo y agosto se respondieron dentro de los términos establecidos.</p>	95%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	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	
	Sensibilizar a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la reponsabilidad 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	La dirección de control interno publicó en el link transparencia/nuestra gestión/modelo estándar de control interno/ sistema de control interno/seguimiento peticiones quejas y reclamos, el informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones del primer semestre de 2020, el cual contiene tanto las recomendaciones de la Dirección de Control Interno, como el seguimiento a las mismas, con los siguientes resultados: Total recomendaciones: 10 - Implementadas parcialmente: 3 - En evaluación: 1 - Sin implementar: 6 El área comercial realiza mensualmente informes del comportamiento de las PQRSDA y realiza retroalimentación con los resposanbles de los procesos para la implementación de acciones de mejora	100%	ZONA ALTA	Fortalecer la implementación de las acciones derivadas del informe semestral emitido por la Dirección de Control Interno.
	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	- Los resultados de los indicadores de la percepción del cliente en el primer semestre de 2020, presentan un comportamiento favorable respecto de la meta definida y la calificación dada por el cliente en cada servicio, no obstante la prestación de los mismos se afectó por la emergencia sanitaria generada por el covid-19: Paltos y grúas: 3.3 (meta 3.26) Licencias de conducción: 3.85 (meta 3.75) Revisión técnico mecánica - RTM: 3.9 (meta 3.8) Escuela de conducción: 3.8 (meta 3.65) Pruebas prácticas: 3.95 (meta 3.5) Registro Municipal de Infractores y de Automotores RMI-RMA: 3.88 (meta 3.8) - Se obtuvo una Evaluación del servicio institucional promedio de 3.6 (meta 3.7) - Se evidencia presentación de la dirección comercial de julio 2020, como insumo para el comité de gerencia (Acta No. 07 del 21/07/2020), con el seguimiento de la percepción del cliente	100%	ZONA ALTA	Durante los meses de marzo, abril y mayo no se prestaron los siguientes servicios por causa de la emergencia sanitaria: - Escuela de conducción - Pruebas prácticas Durante los meses de abril y mayo no se prestaron los siguientes: - RTM - RMI-RMA - Licencias de conducción
	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	30/04/2020	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. Así mismo, el 23/04/2020 se publicó la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia 2019.	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
5. Transparencia y Acceso a la Información.	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 han publicado un total de 123 contratos de gastos de funcionamiento o proyecto de inversión adjudicados entre el 13/01/2020 y el 31/08/2020. El reporte permite evidenciar entre otros, el objeto, 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 han publicado un total de 123 contratos gastos de funcionamiento o proyecto de inversión adjudicados entre el 13/01/2020 y el 31/08/2020. El reporte permite evidenciar la fecha de inicio y terminación de cada uno, así como las prórrogas respectivas.	100%	ZONA ALTA	
	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 las siguientes modificaciones: - Patios oficiales: 18/06/2020 - Revisión técnico mecánica y gases: 23/07/2020 - Licencias de conducción: 01/07/2020 - 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 Contraloría General de Santiago de Cali, como: el informe Final AGEI BICI vigencia 2019.	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	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	<p>El estado de los 289 PQRS recibidos entre mayo y gosto de 2020 y gestionados a través del virtual ticket es el siguiente: Cerrados: 258 En proceso: 31</p> <p>Las 4 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo".</p> <p>El informe semestral sobre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias, denuncias y apelaciones del primer semestre de 2020, el cual contiene tanto las recomendaciones de la Dirección de Control Interno, como el seguimiento a las mismas, con los siguientes resultados. Total recomendaciones: 10 - Implementadas parcialmente: 3 - En evaluación: 1 - Sin implementar: 6</p>	100%	ZONA ALTA	
	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>En el periodo de mayo a agosto se recibieron un total de 289 solicitudes. Traslado a otra institución: de acuerdo al informe presentado por la Dirección comercial se trasladaron 45 solicitudes a la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali.</p> <p>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 12 días, de conformidad con los datos obtenidos del indicador matriculado en el SIG el resultado promedio en el primer semestre es de 9.68 días.</p> <p>Las 4 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 Micoita			
		Cargo:	Directora de Control Interno			
		Firma:	