



DOCUMENTO INTERNO

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|------------------------------|--|
| Entidad: | CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA |
| Vigencia: | 2020 |
| Fecha de corte: | 31/12/2020 |
| Fecha de publicación: | 08/01/2021 |

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 | <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 | <p>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.</p> <p>La actualización de los riesgos se efectúa con la participación de funcionarios de cada proceso registrando el acta de reunión actualización de riesgos.</p> <p>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".</p> | 100% | ZONA ALTA | |

| 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. | 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 | <p>El 08/09/2020 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 30/08/2020</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente) | 10/01/2021 | <p>El 08/01/2021 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 30/12/2020</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | 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 | <p>El 08/09/2020 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 30/08/2020</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | 10/01/2021 | <p>El 08/01/2021 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 30/12/2020</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Seguimiento a las acciones asociadas a los controles para los riesgos identificados (riesgo residual). | 10/01/2021 | <p>El 08/01/2021 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 30/12/2020</p> | 100% | ZONA ALTA | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| 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 | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|------------|---|-------------|-----------------------|--|
| | 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 Secretaria de Movilidad en febrero y marzo de 2020, el proyecto fue presentado para la suscripción del Otrrosí No. 14, sin embargo para la suscripción 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 | <p>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.</p> | 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 entornamiento 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> <p>A través de los equipos de computo ubicados en los diferentes puntos del proceso, se proyecta los tiempos de inicio y finalización de toda la inspección por vehículo.</p> | 80% | ZONA ALTA | 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. |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|----------------------------|---|------------|---|-------------|-----------------------|--|
| 2. Estrategia Antitrámites | Envío de documentos electrónicos | 31/12/2020 | <p>A través de la página web www.cdav.gov.co, existe el enlace RUNT por placa, donde el ciudadano puede acceder al aplicativo del RUNT - Registro Único Nacional de Tránsito, donde reposan oficialmente los registros de los Certificados ingresando al módulo: Certificado de revisión técnico mecánica y de emisiones contaminantes (RTM), selecciona la opción de descarga del certificado y se despliega un archivo PDF.</p> <p>Para el caso de la virtualización y descarga del FUR, el Ministerio de Transporte emitió la Resolución 20203040003625 del 21/05/2020, el artículo 5 define: Entrega del Formato Uniforme de Resultados-FUR. Una vez realizada la RTM por parte del Centro de Diagnóstico Automotor-CDA debidamente registrado ante el RUNT, éste último expedirá copia del FUR al propietario, poseedor o tenedor del vehículo automotor, el cual podrá ser entregado de manera digital a través del correo electrónico certificado informado por el solicitante o al inscrito ante el RUNT o en medio físico, según lo indique el solicitante. Parágrafo Primero. Hasta tanto no se cuente con el desarrollo que permita que el RUNT entregue al solicitante el FUR de manera virtual, el CDA deberá entregarlo al solicitante en medio físico."</p> | 100% | ZONA ALTA | Tener en cuenta las disposiciones normativas que se expidan para actualizar las actividades definidas. |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 30/06/2020 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>De esta manera se logra simplificar procesos y aumentar la capacidad de operación.</p> | 80% | ZONA ALTA | Fortalecer la infraestructura de conectividad inalámbrica. |
| | Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA | 30/12/2020 | <p>Se estructuró el módulo de recepción de vehículos el cual reemplazaría el formato físico para ingreso de vehículos a las pruebas de RTM: Revisión Técnico Mecánica RTS: Revisión Técnica de Seguridad RPS: Revisión Preventiva de Seguridad.</p> <p>En este módulo se garantiza ingresar la información una única vez, eliminando reprocesos al evitar registrar información doblemente.</p> | 80% | ZONA ALTA | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|------------|---|-------------|-----------------------|--|
| | Ampliación de puntos de atención | 12/12/2020 | Se implementó el programa TPM en el área de licencias de conducción evidenciando los siguientes registros: - Asistencia a sensibilización sobre gestión e implementación de 5S licencias de conducción del 04/09/2020 - Estándar Visual "5S" para todos los puestos de las diferentes sedes del 18/12/2020 - Registro fotográfico marcación de los puestos de trabajo gestión de 5S - Implementación de turnero a través del visor en moviliza | 100% | ZONA ALTA | |
| | 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 entornamiento 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. A través de los equipos de computo ubicados en los diferentes puntos del proceso, se proyecta los tiempos de inicio y finalización de toda la inspección por vehículo. | 80% | ZONA ALTA | 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 | Desde el año 2019 el CDAV implementó el "Club de la Seguridad Vial" suscribiendo alianzas de cooperación empresarial para la promoción de los servicios: Registro Distrital Automotor, Registro Distrital Infractor y Registro Distrital de Conductores de Santiago de Cali, para mantener buenas prácticas que incentiven la seguridad vial en la ciudad, como se evidencia con la afiliación del Centro de Enseñanza Automovilística CEA Colseguros del 20/11/2020. | 100% | ZONA ALTA | En caso de continuar con este proyecto dentro del plan anticorrupción, se deberían fijar metas cuantificables que permitan medir los avances de la gestión. |
| | 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 | |

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. | 01/03/2020 | Los directores presentaron los informes de gestión de la vigencia 2019, como resultado se consolidó el documento: "Informe de gestión 2019". | 100% | ZONA ALTA | |
| | 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 01/09/2020 al 30/12/2020 se emitieron 113, con temas como: Resultados campaña de mejora continua y anticorrupción, evaluación por competencias, convocatorias, campaña fomento a la cultura de control, medidas de prevención, políticas operacionales, gestión del riesgo entre otros. Durante el 2020 se emitieron un total de 174. - Grupo CDAV INTERNO de whatsapp donde se comparte información institucional. - Página www.cdav.gov.co, la información se actualiza permanentemente conforme a las solicitudes recibidas de los clientes internos. - Ventanilla única virtual, eventos, chat, consulta PQRSDA, agendamiento de citas etc. | 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 septiembre a diciembre de 2020 se han recibido un total de 611 solicitudes, distribuidas así: Comentario positivos: 6 Denuncias: 9 Petición: 274 Queja: 204 Reclamo: 105 Sugerencia: 6 Apelación: 7 Con relación a las 9 denuncias recibidas en el periodo evaluado y de acuerdo al análisis de las mismas 8 corresponden a quejas y 1 denuncia se trasladó a la Secretaría de Movilidad por competencia. Comparando los datos cuatrimestrales entre mayo y junio y sept y dic se observa: - Incremento en el total de solicitudes de 322, especialmente en el mes de octubre con un total de 285 debido a que los usuarios del servicio de cursos viales registraron la mayor cantidad de solicitudes tipificadas como quejas (130), porque en septiembre se habilitó este servicio pero éstos no cancelaron a tiempo la imposición por multas para efectos del descuentos del 50%, lo que ocasionó tal reacción para realizar el pago sólo con el 25%. Adicionalmente en la dirección jurídica entre septiembre y diciembre de 2020, se recibieron 21 solicitudes tipificadas como: 19 solicitudes generales. 1 Solicitud de documentos 1 Requerimiento de Entidades públicas Especial. | 100% | ZONA ALTA | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| 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 septiembre y diciembre de 2020 es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facebook, total eventos 3.874 (reacciones 2.331, comentarios 221, compartidos 1.322). - Instagram, total eventos 336 (Me gusta 316, Comentarios 20). - Twitter: total eventos 104 (clics enlace: 37, Retweet 20, Me gusta 47) <p>Comparando los datos cuatrimestrales entre mayo y junio y sept y dic se observa: se incrementaron los eventos en 2.347 pasando de a: 1.967 a 3.874.</p> <p>Durante la vigencia se presentó un total de 8.764 eventos distribuidos así: Facebook: 7.424 Instagram: 748 Twitter: 592</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía | 27/05/2020 | <p>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.</p> | 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 con tres categorías: - Capacitaciones - Curso infractores - Participación ciudadana <p>En esta última categoría se publica el calendario de eventos institucional tales como: Mesa de trabajo club de la seguridad vial: 04/12/2020</p> <p>Así mismo se publican noticias de interés de la ciudadanía tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 29/10/2020 Política cero papel en el CDAV - 07/10/2020 Devolución de dinero: aplica para los servicios Registro Distrital Automotor y Registro Municipal Infractor. - 15/07/2020 Bienvenido al CDAV gerente Jaime Cárdenas. - 15/07/2020 Protocolo lavado de manos. <p>La página web del CDAV, está configurada con funcionalidad Responsive o adaptativo, que garantiza la correcta visualización en distintos dispositivos o equipos móviles.</p> | 100% | ZONA ALTA | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|---|------------|---|-------------|-----------------------|--|
| | Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado. | 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 | |

Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| Componente | Actividades programadas | Fecha | Actividades cumplidas | % de avance | Nivel de cumplimiento | Observaciones |
|------------|--|----------------------------|--|-------------|-------------------------|---------------|
| | <p>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.</p> | <p>Comités de Gerencia</p> | <p>Se evidencia el Acta No. 10 del 23/10/2020 del comité de gerencia, 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 la medición de la satisfacción de clientes - mes de noviembre de 2020, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detalle de la evaluación del servicio consolidado enero a noviembre de cada servicio - Calificación general comparativo noviembre 2019-2020 - Cantidad de quejas y reclamos por áreas consolidado enero a noviembre de cada servicio. - Tiempo de atención por PQRS en estados (vigentes - vencidos - en proceso) - Tipificación de las observaciones de las encuestas consolidado enero a noviembre | <p>100%</p> | <p>ZONA ALTA</p> | |
| | <p>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.</p> | <p>En cada evento</p> | <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 septiembre y diciembre se asignaron efectivamente 611 solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se evidencia:</p> <p>Director de Operaciones - directoroperativocdav: 215</p> <p>Líder Apoyo a Organismos de Tránsito - lideraotcdav: 176</p> <p>Profesional universitario Rodrigo Montealegre - rmontealegrecdav: 105</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> | <p>100%</p> | <p>ZONA ALTA</p> | |

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 | En el aplicativo SIG están matriculados los siguientes indicadores: 1. Comportamiento PQRS (Cantidad PQRS mes año actual / Cantidad PQRS mes año anterior) X 100%, meta mensual 90 , con resultado promedio desfavorable entre enero y noviembre de 2020 del 166 como resultado el área de mercadeo y servicio al cliente formuló el respectivo plan de acción, cumpliendo con una meta promedio entre febrero y junio del 60 afectado entre julio y noviembre básicamente por el Cambio en los parámetros para acceder a los descuentos por parte de los usuarios, directriz dada por la Secretaría de Movilidad. 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 satisfactorio entre enero y noviembre de 9.96 días. Además, las 21 solicitudes generales recibidas en la dirección jurídica entre septiembre y diciembre se respondieron dentro de los términos establecidos. | 75% | ZONA MEDIA | |
| | 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 | Se evidenciaron los siguientes registros de capacitaciones relacionadas donde se contó con la participación de funcionarios de las diferentes áreas de la entidad: - Participación ciudadana del 30/10/2020 - Ley de transparencia 11/11/2020 - Capacitación ley de transparencia y acceso a la información 18/11/2020 | 40% | ZONA BAJA | El cumplimiento del plan de capacitación institucional se afectó en el primer semestre del año por las situaciones exógenas (pandemia coronavirus). Por tal razón se realizaron las capacitaciones de forma extemporánea. |
| | 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 | Se evidenciaron los siguientes registros de capacitaciones relacionadas donde se contó con la participación de funcionarios de las diferentes áreas de la entidad: - Participación ciudadana del 30/10/2020 - Ley de transparencia 11/11/2020 - Capacitación ley de transparencia y acceso a la información 18/11/2020 | 90% | ZONA ALTA | Las capacitaciones se desarrollaron de forma extemporánea. |
| | Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Mensualmente | El área comercial realiza mensualmente informes del comportamiento de las PQRSDA y realiza retroalimentación con los responsables de los procesos para la implementación de acciones de mejora. Así mismo, han realizado actividades de socialización del procedimiento "Tratamiento de PQRSDA" y los resultados obtenidos hasta octubre de 2020, realizada el 28/11/2020, al personal del Organismo de Inspección - Revisión Vehículos. | 100% | ZONA ALTA | |

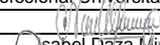
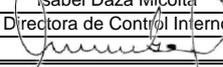
Seguimiento 1 OFICINA DE CONTROL INTERNO OCI

| 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 | <p>Se presentan los resultados de los indicadores de la percepción del cliente entre enero y noviembre de 2020, respecto de la calificación dada por el cliente en cada servicio y la meta definida:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pafios y grúas: 3.34 (meta 3.3) - Licencias de conducción: 3.86 (meta 3.75). No se prestó servicio en los meses de abril y mayo. - Revisión técnico mecánica - RTM: 3.89 (meta 3.8). No se prestó servicio en los meses de abril y mayo. - Escuela de conducción: 3.86 (meta 3.65). No se prestó servicio en los meses de abril a junio. - Capacitador: 3,9 (meta 3.8). No se prestó servicio de enero a septiembre. - Pruebas prácticas: 3.95 (meta 3.5). No se prestó servicio en los meses de enero y abril a junio. - Registro Municipal de Infractores y de Automotores RMI-RMA: 3.88 (meta 3.43), la disminución es ocasionada porque en abril no se prestaron los servicios pero en mayo se reactivó el servicio de RMA y no se aplicó la encuesta. - Evaluación del servicio institucional promedio de 3.66 (meta 3.7). <p>La información es presentada por el área comercial en los comités de gerencia periódicos.</p> | 95% | ZONA ALTA | <p>Básicamente en los meses que no se prestó el servicio, fue a causa de la contingencia del covid-19 y atendiendo los lineamientos normativos expedido por el Gobierno Nacional.</p> <p>Unificar las siglas RDI-RDA en la información documentada de la entidad acorde con las disposiciones normativas, toda vez que en los indicadores se reflejan como RMI-RMA.</p> |
| | 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 | <p>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.</p> | 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 | <p>En el link transparencia/Procesos de contratación 2020 de la página web www.cdav.gov.co, se han publicado un total de 176 contratos de gastos de funcionamiento o proyecto de inversión adjudicados entre el 13/01/2020 y el 30/12/2020. El reporte permite evidenciar entre otros, el objeto, la modalidad de contratación y el tipo de contrato.</p> | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos | Permanente | <p>En el link transparencia/Procesos de contratación 2020 de la página web www.cdav.gov.co, se han publicado un total de 176 contratos gastos de funcionamiento o proyecto de inversión adjudicados entre el 13/01/2020 y el 31/12/2020. El reporte permite evidenciar la fecha de inicio y terminación de cada uno, así como las prórrogas respectivas.</p> | 100% | ZONA ALTA | |

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. | 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: - Revisión técnico mecánica y gases: 30/10/2020 - Licencias de conducción: 30/10/2020 - Enseñanza Automovilística: 30/10/2020 - Cursos virtuales certificados - Aula virtual CDAV: 14/05/2020 | 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 ejercicio auditor efectuado por la Controlaría General de Santiago de Cali, como: el informe Final AGEI CDAV vigencia 2018-2019. | 100% | ZONA ALTA | |
| | Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | 31/12/2020 | De acuerdo al autodiagnóstico del índice de transparencia activa - ITA se generó un plan de acción con las oportunidades de mejora. La evaluación arrojó un resultado de cumplimiento del 84%. | 84% | ZONA ALTA | |
| | Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Mensualmente | El estado de los 681 PQRS recibidos entre septiembre y diciembre de 2020 y gestionados a través del virtual ticket es el siguiente: Cerrados: 508 que corresponde al 83% En proceso: 103 que corresponde al 17% En el mes de diciembre se encuentran 47 en proceso, 30 vigentes y 17 vencidos. Además se contestaron 26 peticiones vencidas. En las quejas, el cierre corresponde a 182 que representa el 89% y en proceso 11 que respresan el 11% . En las denuncias, el cierre corresponde a 5 que representa el 56% y en proceso 4 que represetan el 44% . De las 4 sólo 1 corresponde a una denuncia que se trasladó por competencia a la Secretaría de Movilidad. Las 21 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se encuentran en estado "contestadas a tiempo" | 90% | ZONA ALTA | |

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 | <p>En el periodo de septiembre a diciembre se recibieron un total de 611 solicitudes.</p> <p>Traslado a otra institución: de acuerdo al informe presentado por la Dirección comercial se trasladaron un total de 66 solicitudes, 60 a la Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali y 6 a MCC Marketing Contac Center.</p> <p>1 denuncia se trasladó a la Secretaría de Movilidad por competencia de forma extemporánea.</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 21 solicitudes gestionadas a través del área jurídica se respondieron cumpliendo los términos de ley.</p> | 90% | 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 Miçolta | | | |
| | | Cargo: | Directora de Control Interno | | | |
| | | Firma: |  | | | |