 <div>MOVILIDAD SEGURA Y SOSTENIBLE</div>		DOCUMENTO INTERNO				
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Entidad:	CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA					
Vigencia:	2021					
Fecha de corte:	30/08/2021					
Fecha de publicación:	09/09/2021					
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.	Construcción de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2021.	30/03/2021	<p>El 14/04/2021 se consultó en el módulo Riesgos del aplicativo SIG sistema integrado de gestión, evidenciando que los siguientes 4 macroprocesos realizaron la identificación de los riesgos antes del 31-03-2021:</p> <p>Procesos misionales:</p> <p>1. Gestión de operaciones</p> <p>2. Gestión de apoyo a organismos de tránsito</p> <p>Procesos de Control y Evaluación:</p> <p>1. Control Interno</p> <p>Procesos de apoyo:</p> <p>1. Gestión jurídica</p> <p>Los siguientes 5 macroprocesos realizaron la identificación el 3, 4 y 5 de abril de 2021:</p> <p>Procesos estratégicos:</p> <p>1. Gestión gerencial y mejora continua</p> <p>2. Gestión Comercial</p> <p>Procesos de apoyo:</p> <p>1. Gestión del desarrollo humano</p> <p>2.. Gestión administrativa y financiera</p> <p>3.. Gestión de tecnologías y sistemas de información TIC</p>	90%	ZONA ALTA	La identificación de riesgos de cinco macropocesos se realizó durante la primera semana de abril de 2021.
	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2021.	30/04/2021	<p>A través del comunicado interno emitido el 05/04/2021 mediante el correo comunicaciones_internas@cdav.gov.co se socializaron las acciones de la gestión de riesgos al personal del CDAV, como resultado de las gestiones realizadas con los equipos de trabajo que participaron en los diferentes procesos.</p> <p>El 26/04/2021 se publicó en el link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/plan-anticorrupcion-2021/, el plan anticorrupción y atención al ciudadano-2 en el cual se evidencia la actualización de los riesgos 2021.</p>	100%	ZONA ALTA	
	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2021.	30/09/2021	<p>El 26/04/2021 se publicó en la página web de la entidad, link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129855/plan-anti-corrupcion-2021/, los riesgos de corrupción 2021 actualizados.</p> <p>Así mismo, el 28/07/2021 se realizó invitación para revisar y actualizar los riesgos de los procesos, como una actividad con fecha de implementación 31/08/2021.</p>	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Seguimiento mensual a la ejecución de las acciones de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencias 2021.	31/12/2021	La dirección de control interno emitió el informe Gestión del Riesgo Primer semestre de 2021 con el estado del monitoreo, evaluación y seguimiento.	N/A	NO APLICA	
	Revisión de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2021.	30/08/2021	El 28/07/2021 se realizó invitación para revisar y actualizar los riesgos de los procesos, como una actividad con fecha de implementación 31/08/2021. En el mes de agosto se llevó a cabo la revisión de los riesgos de 8 macroprocesos como consta en las actas de revisión de riesgos, el proceso de control interno realizó el monitoreo y revisión de los riesgos el 6 de septiembre.	95%	ZONA ALTA	La revisión de los riesgos de control interno se realizó de forma extemporánea (6 días después de la fecha prevista, por vacante y vacaciones del personal)
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	Mayo de 2021	El 07/05/2021 se publicó en la página web de la entidad, link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129855/plan-anti-corrupcion-2021/ , el seguimiento efectuado por la dirección de control interno a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados con corte al 30/04/2021.	100%	ZONA ALTA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	Septiembre de 2021		N/A	NO APLICA	
	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados(riesgo Inherente)	Enero de 2022		N/A	NO APLICA	
	Ampliar los canales de pago para salida de vehículos.	09/05/2021	Según declaración de la líder de apoyo a los organismos de tránsito mediante e-mail del 07/09/2021, "La ampliación de canales de pago para salida de vehículos no se ha implementado, toda vez que se requiere realizar un desarrollo por parte de Marketing Contac Center MCC que implica tener presupuesto para ello. Se han realizado mesas de trabajo con MCC, Banco, Nexura y tecnología CDAV para tener el requerimiento tecnológico, pero aún no se implementa la mejora".	20%	ZONA BAJA	Las mejoras deben dar alcance a las siguientes preguntas del SUIT: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
2. Estrategia Antitrámites	Implementar las herramientas tecnológicas (tablets) en la etapa de pre-revisión y post-revisión.	30/04/2021	<p>Se evidencian los siguientes registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de trabajo e implementación módulo recepción software innova Actividades desarrolladas. -Pruebas del funcionamiento del aplicativo "Innova" mediante el uso de herramientas tecnológicas "tables" para el registro de la información en las etapas de pre-revisión y post-revisión. - Automatización del diligenciamiento del formato FO-GO-00 inspección del Vehículo - Capacitación en la implementación del módulo de recepción <p>En e-mail de planeación, se especifica: "la información requerida en el SUI es general no es necesario modificar la descripción general del servicio".</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socialización interna y externa de esta implementación por correo institucional, grupo wassap y sala de espera. <p>Se realiza medición mensual del indicador del tiempo del servicio de RTMYEC, el impacto se puede medir después de septiembre.</p>	90%	ZONA ALTA	Evaluar el impacto de la implementación de la mejora a través del indicador definido "tiempo del servicio de RTMYEC, .
	Implementar el servicio de pago PSE en el proceso.	30/06/2021	<p>Para el desarrollo de esta actividad se han realizado diferentes mesas de trabajo y comunicaciones vía e-mail para determinar el alcance, validar el proceso que se requiere virtualizar y determinar los actores que intervienen, en las siguientes fechas: 23/11/2020, 04/12/2020, 16/12/2020, 04/02/2021, 26/05/2021, 04/06/2021, 10/07/2021, Se evidencia propuesta comercial servicios para recibir pagos de Credibanco y formato registro empresa ante PSE - 2021 y matriz de servicios y medios de pago CDAV. programación próxima reunión 09/09/2021.</p> <p>Por lo anterior, se observa un plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite</p>	20%	ZONA BAJA	<p>Las mejoras deben dar alcance a las siguientes preguntas del SUI:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUI incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?
	Implementar lectores para captar la información del cliente y vehículo.	30/04/2021	Se evidencian las pruebas que se están realizando para la implementación de lectores para captar la información del cliente y vehículo, esto es captura de datos del vehículo - licencia de tránsito y captura de datos de la cédula del usuario. No obstante, se está buscando implementar los protocolos de comunicación entre el lector de documentos y el aplicativo del proceso.	40%	ZONA BAJA	Implementar los protocolos de comunicación entre el lector de documentos y el aplicativo del proceso, por lo cual esta actividad será objeto de seguimiento posterior.
	Ampliar los canales de atención del servicio y ampliar los horarios de atención, en la 14 de Calima y valle del lili.	31/12/2021		N/A	NO APLICA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Integrar los datos del cliente en los aplicativos internos (pagos e Innova).	30/04/2021	Se evidencia documento "Integrar los datos del cliente: en los aplicativos internos (pagos e Innova) que describe la implementación entre los sistemas de información de Innova y pagos, con la finalidad de manejar un solo maestro de clientes y compartir la misma información para no volver a digitarla. - Integración módulo de personas de pagos - Para crear o actualizar clientes: Módulo maestro de personas. - En e-mail del área de planeación, se especifica: "la información requerida en el SUIT es general no es necesario modificar la descripción general del servicio".	65%	ZONA MEDIA	Las mejoras deben dar alcance a las siguientes preguntas del SUIT: 1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite? 2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad? 3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIT incluyendo la mejora? 4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios? 5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite? 6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?
	Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2020.	Marzo 31 de 2021	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 2021.	100%	ZONA ALTA	
	Presentación del informe de gestión por dependencias.	Marzo 01 de 2021	Los directores presentaron los informes de gestión vigencia 2019, como consta en el registro asistencia de actividades del 11 y 12 de marzo de 2021	95%	ZONA ALTA	La presentación se realizó una semana después de lo planificado.
	Publicación del informe de gestión 2020 en página web de la entidad.	Abril 30 de 2021	El 26/04/2021 en el link https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/ se publicó el informe de gestión CDAV 2020.	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 socializados a través del correo comunicaciones_internas@cdav.gov.co. - 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 de acuerdo a las solicitudes recibidas de los clientes internos. - Otros mecanismos: Ventanilla única virtual, eventos, chat, consulta PQRSDA. Dentro de las actualizaciones en la página web se destaca: - Políticas de operación institucionales 22/06/2021 - Directorio de personal 01/07/2021 - Rendición de cuentas 01/07/2021 - Escala salarial 01/07/2021	90%	ZONA ALTA	Diseñar e implementar el plan de acción para mitigar los riesgos advertidos asociados a la información contenida en la página web institucional, identificados en la auditoría interna realizada en el mes de marzo de 2021.

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
3. Rendición de Cuentas.	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Mayo 27 de 2021	Se evidenciaron los siguientes registros: - Invitación a la transmisión en vivo de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2020, que se realizó el 3 de junio a las 10:00 a.m. ingresando a Rendición de Cuentas 2020. - Formulación de preguntas hasta el 31/05/2021 - Informe de rendición de cuentas vigencia 2020 - Encuesta rendición de cuentas - Informe de audiencia pública de rendición de cuentas a diciembre 31 de 2020 emitido por la Dirección de Control interno	98%	ZONA ALTA	La rendición de realizó 4 días después de la programación inicial.
	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	Mensual	A través del aplicativo virtual ticket se administran los PQRSDA (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y apelaciones) de la entidad, en el segundo trimestre (abr a jun) se han recibido un total de 182 , una disminución de 230 solicitudes frente al total (412) del primer trimestre, con una disminución significativa en las peticiones, quejas y reclamos distribuidas así: Comentarios positivos: 4 Petición: 130 Queja: 30 Reclamo: 10 Sugerencia: 2 Apelación: 1 Denuncias: 5 Adicionalmente en la dirección jurídica en el mismo período, se recibieron 4 solicitudes tipificadas como Solicitud de concepto 2 . Solicitud general: 1 . Requerimiento de entidades públicas 1 .	100%	ZONA ALTA	
	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 marzo de 2021 es: - Facebook Total interacciones: 869 Seguidores: 6,994 , de los cuales 12 son nuevos seguidores. - Instagram Total interacciones: 143 Seguidores: 5.624 - Twitter: Total interacciones: 267 Seguidores: 1.093 , de los cuales 45 son nuevos seguidores. En el segundo trimestre se realizó interacción por radio La UFM entrevista gerente del CDAV y TV RCN noticias de calidad.	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Mayo 27 de 2021	Se evidenciaron los siguientes registros: - Invitación a la transmisión en vivo de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2020, que se realizó el 3 de junio a las 10:00 a.m. ingresando a Rendición de Cuentas 2020. - Formulación de preguntas hasta el 31/05/2021 - Informe de rendición de cuentas vigencia 2020 - Encuesta rendición de cuentas - Informe de audiencia pública de rendición de cuentas a diciembre 31 de 2020 emitido por la Dirección de Control interno	98%	ZONA ALTA	La rendición de realizó 4 días después de la programación inicial.
	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	A pesar de que se incluyó en transparencia/la entidad un link: Calendario de actividades de participación ciudadana, durante el periodo comprendido entre mayo y agosto no se programaron eventos. - En la página web link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/ , se mantienen las publicaciones de la rendición de cuentas de ejercicios anteriores y a diciembre de 2020, donde la ciudadanía accede a consultar información relacionada como el Informe de audiencia pública de rendición de cuentas a diciembre 31 de 2020 emitido por la Dirección de Control interno. Así mismo, se publica información institucional como: planes y programas, informes, documentos y enlaces de interés.	80%	ZONA ALTA	
	Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	Abril 30 de 2021	El 26/04/2021 en el link https://www.cdav.gov.co/documentos/informes-de-gestion/ se publicó el informe de gestión CDAV 2020. - En la página web link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/rendicion-de-cuentas/ , se mantienen las publicaciones de la rendición de cuentas de ejercicios anteriores, donde la ciudadanía accede a consultar el informe de rendición de cuentas, los resultados de la encuestas y el informe de control interno.	100%	ZONA ALTA	

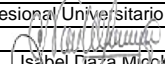
Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Mayo 27 de 2021	Se evidenciaron los siguientes registros: - Invitación a la transmisión en vivo de la Audiencia Pública Rendición de Cuentas 2020, que se realizó el 3 de junio a las 10:00 a.m. ingresando a Rendición de Cuentas 2020. - Formulación de preguntas hasta el 31/05/2021 - Informe de rendición de cuentas vigencia 2020 - Encuesta rendición de cuentas - Informe de audiencia pública de rendición de cuentas a diciembre 31 de 2020 emitido por la Dirección de Control interno	98%	ZONA ALTA	La rendición de realizó 4 días después de la programación inicial.
	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Marzo 31 de 2021	Durante el mes de abril y mayo se realizaron mesas de trabajo entre la profesional responsable de las comunicaciones internas y el área de planeación para diseñar la estrategia de la Rendición de Cuentas 2020, como resultado de estas reuniones la actividad se realizó el 3 de junio a las 10:00 a.m. a través de facebook live.	80%	ZONA ALTA	Las mesas de trabajo se realizaron después de la programación inicial
	Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Junio 19 de 2021	Se diseñó la Encuesta audiencia pública rendición de cuentas CDAV 2020 publicada en el link https://www.cdav.gov.co/formularios/1058 . Además, los resultados de la encuesta se pueden consultar en el link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/	100	ZONA ALTA	
	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	Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el primer trimestre de 2021: - Comité de gerencia Acta No. 04 del 30/04/2021 - Comité de gerencia Acta No. 05 del 27/05/2021 - Comité de gerencia Acta No. 05 del 27/05/2021 En los cuales se evalúan los siguientes temas: - Detalle de la evaluación del servicio - Calificación general - Tipificación de las observaciones de las encuestas	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
4. Servicio al Ciudadano	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 recibidas al funcionario competente y se envía un correo automático de la asignación.</p> <p>Entre abril y junio de 2021 se asignaron efectivamente 182 solicitudes, entre los funcionarios con mayor número de asignaciones se encuentran:</p> <p>- Profesional universitario rmontealegrecdav: Rodrigo Montealegre: 66 - Director de Operaciones directoroperativocdav: Antonio Ceron: 23 - Licenciascdav: 54</p> <p>Persiste el volumen de solicitudes para el Profesional universitario rmontealegrecdav: Director de Operaciones directoroperativocdav.</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 que se registran y verifican cada mes:</p> <p>1. Comportamiento PQRS (Cantidad QRA mes año actual / Cantidad QRA mes año anterior) X 100%, meta en cada mes 90%, con resultados variables tomados del aplicativo SIG indicadores de gestión de abril 17%, mayo 205% y junio 118%, promedio del 113%</p> <p>2. Tiempo de respuesta a los PQRS Número promedio de días en que se dio respuesta a los PQRS impuestos por los usuarios. Meta de 10 días en abril y mayo y de junio a diciembre de 15 días, con resultados tomados del aplicativo SIG indicadores de gestión de: abril 13, mayo 15 y junio 5 días, con un promedio de 11 días, un tiempo que supera en 0,34 el tiempo promedio del primer trimestre 10.66 días. Además, el decreto 491 de 2020 amplió los términos para atender las peticiones dentro de los 30 días siguientes a su recepción.</p> <p>Las 4 solicitudes generales recibidas en la dirección jurídica entre abril y junio se respondieron dentro de los términos establecidos, distribuidas así: Solicitud de concepto 2. Solicitud general: 1. Requerimiento de entidades públicas 1.</p>	90%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.	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.	Marzo 30 de 2021	<p>A través de e-mail comunicaciones_internas@cdav.gov.co, el 16/04/2021 se sensibilizó al personal de la entidad sobre: "Conoce aquí todo lo que debes saber del derecho de petición", con énfasis en los términos para dar respuesta al derecho de petición y la contabilización de los términos para dar respuesta".</p> <p>El 15/07/2021 el área comercial realizó capacitación sobre el tratamiento y tiempo de respuesta a los usuarios por el medio de la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con la participación del personal de las siguientes áreas: revisión vehículos, licencias de conducción, tecnología, evaluación y formación de conductores, patios y grúas y apoyo a los organismos de tránsito.</p>	80%	ZONA ALTA	Se realizaron dos actividades asociadas de forma extemporánea, se sugiere monitorear permanentemente para asegurar el cumplimiento de las acciones.
	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.	Septiembre 30 de 2021	El 12/08/2021 se realizó socialización al personal de la entidad sobre: Conoce aquí todo lo que debes saber sobre el derecho de petición. aspectos legales, cómo recepcionar las peticiones, requisitos, cómo se deben responder las peticiones, términos para dar respuesta, ciclo del derecho de petición.	N/A	NO APLICA	
	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	<p>Del total de los PQRSA recibidos y gestionados a través del virtual ticket entre abril y junio de 2021 (182) se ha cerrado el 100%.</p> <p>Las 4 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se contestaron oportunamente.</p> <p>Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el segundo trimestre de 2021,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de gerencia abril, mayo y junio de 2021. <p>En los cuales se evalúan los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de quejas y reclamos por áreas - Cantidad de tipos por quejas y reclamos - Tiempos de atención de PQRS 	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	A través del área comercial se realizan las evaluaciones de los servicios que presta la entidad y se generan indicadores mensualmente, con los siguientes promedios en el segundo trimestre de 2021: - Evaluación del servicio institucional, meta: 3.75 - (3.76) - Evaluación del servicio de escuela de conducción, meta: 3.75 - (3.75) - Evaluación del servicio de pruebas prácticas, meta: 3.7 - (3.98) - Evaluación del servicio del capacitador, meta: 3.85 - (3.80) - Evaluación del Servicio RTM, meta: 3.85 - (3.91) - Evaluación del Servicio RDA Registro Distrital Automotor y RDI Registro Distrital Infractor, meta: 3.8 - (3.77) - Evaluación del Servicio de PyG Patios y Grúas: meta: 3.4 - (3.53) - Evaluación del servicio de licencias, meta: 3.8 - (3.86)	100%	ZONA ALTA	Los resultados fueron satisfactorios en cada unidad de negocio,
	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	Abril 30 de 2021	En el link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/informacion-administrativa-y-financiera-2021 , el 19/01/2021 se publicó la Resolución 321 de 2020 de la desagregación del presupuesto vigencia 2021. El 04/03/2021 se publicó la Resolución Comfis No. 075 de diciembre de 2020 aprobación presupuesto del CDAV. Así mismo, el 21/04/2021 se publicó la ejecución presupuestal de ingresos y gastos de la vigencia 2020.	100%	ZONA ALTA	
	Publicación plan anual de adquisiciones.	Enero 31 de 2021	En el link transparencia/mecanismos de control/información financiera de la página web www.cdav.com.co , el 02/02/2021 se publicó el plan anual de adquisiciones PAA vigencia 2021 y en el secop el 22/01/2021.	95%	ZONA ALTA	El PAA se publicó en la página web el 02/02/2021.
	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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129863/procesos-adjudicados/ , se publicaron un total de 37 contratos adjudicados en el segundo trimestre de 2021 (abril a junio). El reporte permite evidenciar entre otros: No. de proceso, modalidad de contratación, objeto y valor. En el primer trimestre se publicaron un total de 37 contratos adjudicados.	100%	ZONA ALTA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
5. Transparencia y Acceso a la Información.	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	Permanente	En el link https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/procesos-de-contratacion-2021/ , se observa la publicación de un total de 37 contratos adjudicados en el primer trimestre de 2021. El reporte contiene el enlace al SECOP para observar toda la trazabilidad de los registros del proceso contractual, en el campo (Ver información del proceso). En el primer trimestre se publicaron un total de 68 contratos adjudicados.	100%	ZONA ALTA	
	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Enero 31 de 2021	En el link transparencia/planes y programas/plan anticorrupción, el 29/01/2021 se publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021.	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 (orden de salida vehículos inmovilizados por la autoridad de tránsito: 23/03/2021 - Revisión técnico mecánica y gases: 06/01/2021 - Licencias de conducción: 04/03/2021 - Enseñanza Automovilística: 29/06/2021 - Cursos virtuales certificados - Aula virtual CDAV: 15/01/2021	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 CDAV vigencia 2018-2019 publicado el 06/01/2021	100%	ZONA ALTA	
	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Diciembre 31 de 2021		N/A	NO APLICA	

Componente	Actividades programadas	Fecha	Actividades cumplidas	% de avance	Nivel de cumplimiento	Observaciones
	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	<p>Del total de los PQRSDA recibidos y gestionados a través del virtual ticket entre abril y junio de 2021 (182) se ha cerrado el 100%, frente al total 96.6% primer trimestre se mejoró en el 3.4%.</p> <p>Las 4 solicitudes que se gestionaron a través del área jurídica se contestaron oportunamente.</p> <p>Se evidencian las siguientes presentaciones de la dirección comercial como insumos de los comités de gerencia que se realizaron en el segundo trimestre de 2021,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de gerencia abril, mayo y junio de 2021. <p>En los cuales se evalúan los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de quejas y reclamos por áreas - Cantidad de tipos por quejas y reclamos - Tiempos de atención de PQRS 	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>Del total de los PQRSDA recibidos y gestionados a través del virtual ticket entre abril y junio de 2021 (182), se trasladó a otra institución: 58, es decir el 32%, una disminución del 7.56% frente al total del primer trimestre 39.56% así:</p> <p>MCC Marketing Contact Center: 2 SM Secretaría de Movilidad de Santiago de Cali: 56 Se negó acceso a la información: 0</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 de 10 días en abril y mayo y de junio a diciembre de 15 días, con resultados tomados del aplicativo SIG indicadores de gestión de: abril 13, mayo 15 y junio 5 días, con un promedio de 11 días, un tiempo que supera en 0,34 el tiempo promedio del primer trimestre 10.66 días.</p> <p>La solicitud de carácter general gestionada por la dirección jurídica se respondió 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 Micóta			
		Cargo:	Directora de Control Interno			
		Firma:	