



**MOVILIDAD SEGURA
Y SOSTENIBLE**

Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PACAC

DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO
Paola Andrea Zabala – Directora
paola.zabala@cdav.gov.co

VIGENCIA 2021

15/02/2022

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

1. Contextualización

La dirección de control interno del CDAV LTDA., realiza seguimiento al PACAC de acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*.

Dicho informe debe ser publicado de manera cuatrimestral en la página web de la entidad.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

2. Estructura del plan

El CDAV estructuró el PACAC 2021 en 6 componentes como son: 1. Gestión del riesgo (6 actividades), 2. Estrategia anti trámites (6 actividades), 3. Rendición de cuentas (13 actividades), 4. Servicio al ciudadano (3 actividades), 5. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas (4 actividades) y 6. Transparencia y Acceso a la Información (10 actividades)

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

3. Publicación

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO del año 2021 del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. – CDAV Ltda., fue publicado en la página web de la entidad el 26 de abril de 2021.

<https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129855/plan-anti-corrupcion-2021/>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

4. Informes de seguimiento

El informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO tiene una frecuencia cuatrimestral por parte de la Dirección de Control Interno. Por lo tanto, el presente informe da cumplimiento al tercer informe de la vigencia 2021.

Los dos anteriores se encuentran en el enlace de la página web del CDAV en <https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129855/plan-anti-corrupcion-2021/>

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5. Desarrollo del Informe (III cuatrimestre 2021)

Realizado el seguimiento general del año 2021, se encuentra un cumplimiento del plan del 92,8%, donde los componentes con más bajo desempeño son el 2. Estrategia anti trámites (65%), 1. Gestión de Riesgos de Corrupción (93,8%) y 5. Atención de peticiones, quejas y reclamos (95%).

Componente	Cumplimiento promedio por componente
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	93.8%
2. Estrategia Antitrámites	65.0%
3. Rendición de Cuentas.	95.3%
4. Servicio al Ciudadano	100.0%
5. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.	95.0%
6. Transparencia y Acceso a la Información.	99.5%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5. Desarrollo del Informe (III cuatrimestre 2021)

A continuación se realiza un análisis de cada uno de los componentes:

1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Estrategia Anti trámites.
3. Rendición de Cuentas.
4. Servicio al Ciudadano.
5. Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.
6. Transparencia y Acceso a la Información.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Respecto al primer componente se tienen las siguientes observaciones:

1. Para el año 2021 se identificaron 177 riesgos (general), de los cuales el 42,37% (75) se indica que se deben asumir y el 57,63% (102) se deben reducir en los procesos del CDAV.
2. La distribución de acuerdo al mapa de procesos de los riesgos es la siguiente:
 1. MISIONALES: 66 (37,29%)
 2. APOYO: 73 (41,24%)
 3. ESTRATÉGICOS: 29 (16%)
 4. EVALUACIÓN Y CONTROL: 9 (5%)

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. (93,8%)

3. De estos 177 riesgos se desplegaron 275 actividades de las cuales, el 96% se cumplieron (fuente de información SIG https://sistemaintegradogestion.servicios.cdav.gov.co/consultar_riesgoexport.php)
4. Algunos riesgos, se podrían agrupar dado que cambian la manera de narración, pero en la aplicación sería el mismo.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. (93,8%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. Revisar todos los riesgos identificados dentro del mapa de RIESGOS en cabeza de los directores.
2. Estructuración clara sobre los riesgos de corrupción, en cabeza de la alta dirección.
3. Realizar la identificación de los riesgos de manera articulada entre los procesos, para evitar duplicidad.
4. Unificar y Publicar la matriz de riesgo de corrupción en página web ajustada.
5. Parametrización tecnológica del sistema SIG de los riesgos y oportunidades de acuerdo a las necesidades actuales.
6. Seguimiento periódico dentro del comité institucional de coordinación de control interno de los riesgos.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.2 Estrategia Anti trámites (65%)

De las 6 actividades establecidas en este componente principalmente se buscaba sistematización de servicios así como pagos en línea.

Componente	Cumplimiento promedio por componentes	I	Actividades programadas	% de avance
2. Estrategia Antitrámites	65.0%	2.1	Ampliar los canales de pago para salida de vehículos.	100.0%
		2.2	Implementar las herramientas tecnológicas (tablets) en la etapa de pre-revisión y post-revisión.	100.0%
		2.3	Implementar el servicio de pago PSE en el proceso.	20.0%
		2.4	Implementar lectores para captar la información del cliente y vehículo.	40.0%
		2.5	Ampliar los canales de atención del servicio y ampliar los horarios de atención, en la 14 de Calima y valle del Lili.	N/A
		2.6	Integrar los datos del cliente en los aplicativos internos (pagos e Innova).	65.0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.2 Estrategia Anti trámites (65%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. Es necesario que el CDAV implemente acciones para brindar alcance a lo requerido por el Sistema Único de Información de Trámites.
2. Es importante que el CDAV brinde a sus clientes herramientas para acceder de manera más fácil a sus servicios.
3. La información publicada en la página web, debe estar completa, así como de fácil acceso y búsqueda.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.3 Rendición de Cuentas (95,3%)

Cumplimiento promedio por componente	I	Actividades programadas	% de avance
95.3%	3.1	Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2020.	100.0%
	3.2	Presentación del informe de gestión por dependencias.	95.0%
	3.3	Publicación del informe de gestión 2020 en página web de la entidad.	100.0%
	3.4	Mantener actualizada la información de la entidad en los diferentes medios.	90.0%
	3.5	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	98.0%
	3.6	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	100.0%
	3.7	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	100.0%
	3.8	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	98.0%
	3.9	Hacer partícipes a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.	80.0%
	3.10	Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	100.0%
	3.11	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	98.0%
	3.12	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	80.0%
	3.13	Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	100.0%

De las 13 actividades establecidas en este componente donde se enfocó principalmente en el proceso de rendición de cuentas anual, actualización de información e interacción con los ciudadanos, se encuentra las actividades de mantener actualizada la información en diferentes medios, participación de los ciudadanos en temas de interés y las mesas de trabajo para la formulación de la estrategia de rendición, presentan cumplimiento por menor o igual al 90%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.3 Rendición de Cuentas (95,3%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. Estudiar la posibilidad de reajustar la meta de nuevo a 10 días para el manejo de las PQRSDA, dado que, se busca el mejoramiento continuo y la oportunidad de la atención. (Dependiendo también de la normatividad vigente)
2. Analizar cada queja y buscar sus causas raíces para evitar su repetición.
3. Es importante trabajar para el aumento de seguidores por medio de redes social, dado que, esto también podría representar un incremento en el posicionamiento institucional del CDAV.
4. La información incluida en la página web debe ser de fácil acceso y dinámica, con el fin que los ciudadanos puedan estar informados sobre las gestiones de la entidad, y no solo por cumplir con las publicaciones de norma.
5. El diálogo con la comunidad debe ser permanente.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.4 Servicio al Ciudadano (100%)

Se establecieron 3 actividades para el Servicio al Ciudadano en el año 2021, las cuales fueron cumplidas al 100%

Cumplimiento promedio por componente	I	Actividades programadas	% de avance
100.0%	4.1	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.	100.0%
	4.2	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.	100.0%
	4.3	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.	100.0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.4 Servicio al Ciudadano (100%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. Es importante que se analicen cada una de las quejas, para conocer de fondo los motivos y buscar alternativas para la no repetición.
2. Las acciones adelantadas por las diferentes áreas en busca de la mejora del servicio, deberían ser también llevadas al comité de gerencia para tomar decisiones de fondo frente a las PQRSD.
3. Para la estructuración del PACAC del año 2022, es importante establecer el **SERVICIO AL CIUDADANO**, como uno de los principales componentes para mejorar el servicio.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

4.5 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas (95%)

Se establecieron 4 actividades para el Servicio al Ciudadano en el año 2021, las cuales fueron cumplidas al 95%, la actividad registrada con el 80% es debido a que la misma se llevó a cabo fuera de la fecha establecida.

Cumplimiento promedio por componente	I	Actividades programadas	% de avance
95.0%	5.1	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.	80.0%
	5.2	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.	100.0%
	5.3	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100.0%
	5.4	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.	100.0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.5 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas (95%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. Realizar actividades de sensibilización periódicas a los funcionarios sobre la importancia del manejo de las peticiones y los aplicativos establecidos para su control.
2. Dentro de la matriz remitida por la Dirección comercial no se observa el tratamiento de la queja, por lo tanto, es importante que en el aplicativo de registro de las quejas también se pueda desarrollar el tratamiento de la mismas, así como, cada dirección objeto de quejas o reclamos, debe realizar un análisis profundo evitar su repetición.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.6 Transparencia y Acceso a la Información.(99,5%)

Se establecieron 10 actividades para el transparencia y acceso a la información, las cuales se cumplieron en un 99,5%, una actividad se encuentra en amarillo, dado que, el Plan Anual de Adquisiciones fue publicado pero no en la fecha establecida.

Cumplimiento promedio por componente	I	Actividades programadas	% de avance
99.5%	6.1	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	100.0%
	6.2	Publicación plan anual de adquisiciones.	95.0%
	6.3	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	100.0%
	6.4	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100.0%
	6.5	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100.0%
	6.6	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad.	100.0%
	6.7	Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	100.0%
	6.8	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	100.0%
	6.9	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100.0%
	6.10	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.	100.0%

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

5.6 Transparencia y Acceso a la Información.(99,5%)

Siendo así las cosas la Dirección de Control Interno recomienda:

1. De nuevo se indica que la información incluida en la página web debe ser de fácil acceso y dinámica, con el fin que los ciudadanos puedan estar informados sobre las gestiones de la entidad, y no solo por cumplir con las publicaciones de norma. (recomendación en ítem rendición de cuentas)

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

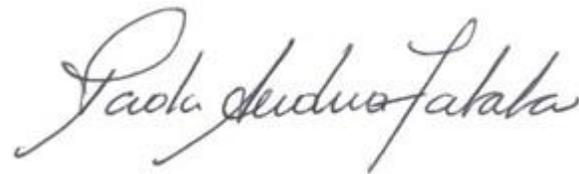
6. Observaciones Generales

1. El Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano, debe ser manejado como una estrategia institucional de la cual se desprendan proyectos de mejoramiento continuo.
2. Los riesgos deben ser revisados y valorados en su totalidad, para un efectivo seguimiento.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PACAC

7. Concepto del auditor

El plan anticorrupción y de servicio al ciudadano presenta un cumplimiento por positivo del 92,80%, donde se observa que el CDAV Ltda., se encuentra en la línea del mejoramiento continuo, lo cual permite emitir una **opinión favorable**, salvo las recomendaciones realizadas dentro del informe.



PAOLA ANDREA ZABALA

Directora de Control Interno



**MOVILIDAD SEGURA
Y SOSTENIBLE**

CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA
Calle 70 NORTE. N.º 3B - 81, Santiago de Cali Valle del Cauca,
Colombia

www.cdav.gov.co

PBX 60 (2) 664 44 24

