



**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 2022
10 de mayo de 2022

Contenido

I	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	CONTEXTUALIZACIÓN	3
2	ESTRUCTURA DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	5
3	PUBLICACIÓN	
3.1	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PACAC	6
3.2	Informes de seguimiento al PACAC	7
4	DESARROLLO DEL INFORME	8
4.1	Resumen general (I Cuatrimestre 2022)	8
4.2	Análisis por componente	9
4.2.1	Gestión del riesgo	
4.2.1.1	Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 100%)	10
4.2.1.2	Riesgos de corrupción (9 riesgos identificados – 11 actividades)	12
4.2.2	Estrategia Anti trámites (4 actividades - 70%)	13
4.2.3	Rendición de cuentas (13 actividades – 72,2%)	14
4.2.4	Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (6 actividades - 100%)	17
4.2.4.1	Mecanismos	17
4.2.4.2	Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.	18
4.2.5	Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	20
5	OBSERVACIONES	21
6	RECOMENDACIONES	23
7	CONCEPTO AUDITOR	28

1. Contextualización

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (PACAC) del CDAV, fue elaborado de acuerdo con lo que establecía Ley 1474 de 2011 en el artículo 73

“ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”

Sin embargo, el mismo fue modificado el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 (18/1/2022), quedando así:

*ARTÍCULO 73. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EN EL SECTOR PÚBLICO. Cada entidad del orden nacional, departamental y **municipal**, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar **Programas de Transparencia y Ética Pública** con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad.*

*PARÁGRAFO 2o. Las entidades del orden **territorial contarán con el término máximo de dos (2) años** y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar el Programa de Transparencia y Ética Pública*

1. Contextualización

Por lo tanto, la Dirección de Control Interno del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., realiza seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Sin embargo, es importante indicar que de acuerdo a la Ley 2195 de 2022 (18/1/2022), a partir de la adopción de Programas de Transparencia y Ética Pública por parte del CDAV Ltda., la dirección incluirá dentro de su Plan Anual de Auditorías, auditoría al cumplimiento de los mismos, como se establece en:

ARTÍCULO 9. Adiciónese el Artículo 34-7 a la Ley 1474 de 2011, el cual quedara así:

Artículo 34-7. PROGRAMAS DE TRANSPARENCIA Y ETICA EMPRESARIAL.

PARAGRAFO 3. *Los encargados de las auditorias o control interno de las personas jurídicas obligadas deberán incluir en su plan anual de auditoria la verificación del cumplimiento y eficacia de los programas de transparencia y ética empresarial.*

2. Estructura del plan

El CDAV estructuró el PACAC 2022 en 5 componentes, de acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en “*ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO*” como son:

1. Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades)
 - 1.1 Riesgos de corrupción (9 riesgos identificados)
2. Racionalización de trámites (4 actividades)
3. Rendición de cuentas (13 actividades)
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano (6 actividades)
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información (10 actividades)

3. Publicación

3.1 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO del año 2022 del Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda. – CDAV Ltda., fue publicado en la página web de la entidad 31 de enero de 2022 y modificado el 5 de mayo de 2022. El mismo puede ser consultado en el enlace:

<https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>

Plan anticorrupción 2022

 [Compartir](#)  [Buscar](#)



Nombre: Copia de Plan Anticorrupción CDAV 2022 V2.xlsx
0.67Mb | 05/05/2022

Descripción: plan anticorrupción CDAV V2 2022



Nombre: Plan Anticorrupción CDAV 2022 V1.xlsx
0.64Mb | 31/01/2022

Descripción: plan anticorrupción 2022

Número de visitas a esta página 126

Fecha de publicación 31/01/2022

Última modificación 31/01/2022

3.2 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 primer cuatrimestre del 2022, el cual podrá ser consultado en <https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>

Nota: Los anteriores se encuentran en el enlace de la página web del CDAV en <https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion>

4. Desarrollo del Informe (I cuatrimestre 2022)

4.1 Resumen general

Para el periodo enero – abril de 2022, se encuentra un cumplimiento en el Plan Anticorrupción del CDAV Ltda., del 85,8%, el cual se valora por medio del avance en las actividades establecidas dentro del mismo.

Se observa que los componentes 2. Racionalización de trámites (70%) y 3. Rendición de cuentas (72,2%), son las de menor avance.

Para el punto 2. Racionalización, persiste el bajo desempeño, dado que, con cierre a diciembre de 2021 también se registró un avance 65%.

Componente	Cumplimiento promedio por componente	Observaciones generales
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	100.0%	1. Se encuentran establecidos 144 riesgos, de los cuales 12 son de corrupción. 2. Las actividades generadas por la identificación de riesgos apunta más a generar acciones que controles, los cuales finalmente son los que evitan la materialización de los riesgos. 3. Algunos riesgos pueden ser considerados más como actividades que como riesgos.
2. Racionalización de trámites	70.0%	La ampliación de canales para pago todavía se encuentra en estructuración, esta actividad viene del plan anticorrupción 2021. Sin embargo, la herramienta ya se esta diseñada por la Dirección de Tecnología.
3. Rendición de Cuentas	72.2%	1. Se encuentra publicada en página web información relevante como planes, informes, entre otros. 2. La interacción en redes sociales podría ser baja, dado que, alcanza en promedio el 10,85% (1494 de 13763 seguidores). 3. Se registraron entre enero – marzo 121 nuevos seguidores en redes sociales. 4. No se tiene formulada la estrategia para la rendición de cuentas a realizarse en junio de 2022. 5. No se tienen estructuradas mesas para la formulación e implementación de estrategia de rendición de
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias	100.0%	1. No se encuentran consolidadas las PQRSAs de toda la entidad en una sola herramienta, por lo cual la información de las mismas puede estar sesgada. 2. Se recibieron 260 PQRSAs por medio de la Dirección Comercial y 1354 requerimientos a través del aplicativo GFILES 3. Se realizaron 1713 encuestas donde en general los ciudadanos se encuentran satisfechos en un 90%.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	90.0%	1. Se observan publicados en página web informes financieros, modificaciones al aPAA, referentes a la contratación, entre otros. 2. El CDAV propende por brindar información pública a las partes interesadas a través de la página web. 3. En los informes presentado desde la Dirección Comercial y el aplicativo GFILES, no fue posible evidenciar la remisión de información a otras entidades.

4.2 Análisis por componente

4.2.1 Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 100%)

El componente de gestión del riesgo de corrupción, presenta 6 actividades y un cumplimiento en el primer cuatrimestre del 100%, como se describe a continuación:

I	2022	Fecha final	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
	Actividades programadas			Observaciones individuales	Recomendaciones
1.1	Construcción de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	30/3/2022	100.0%	Se observa que en el Plan Anticorrupción publicado el 31 de enero de 2022, se incluyó el mapa de riesgos el cual contiene 9 riesgos de CORRUPCIÓN	
1.2	Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2022. (2 veces al año)	30/4/2022	100.0%	<p>La actualización de los mapas de riesgos por parte de los procesos se realizó en compañía de la oficina de Planeación, donde se identificaron 144 riesgos (12 de corrupción alineados al mapa de riesgos de corrupción establecido dentro del PLAN ANTICORRUPCIÓN y otros 3 adicionales). De los mismos se generaron 192 actividades.</p> <p>Sin embargo, como se indicó en el informe del último trimestre del año 2021, algunos riesgos deberían ser unificados (5. Algunos riesgos, se podrían agrupar dado que cambian la manera de narración, pero en la aplicación sería el mismo.) Adicionalmente, se observa que algunos riesgos pueden ser considerados más como actividades que como riesgos.</p> <p>Así mismo, las actividades generadas por la identificación de riesgos apunta más a generar acciones que controles, los cuales finalmente son los que evitan la materialización de los riesgos.</p>	<p>1. Revisión de los riesgos, para unificación de criterios en su identificación.</p> <p>2. Evitar individualizar los riesgos por áreas, sino pensado más como entidad.</p> <p>3. No colocar antes del riesgos abreviaturas como LIC, AOI, etc.</p> <p>4. Tener identificados una alta cantidad de riesgos, más que control, puede generar reprocesos y desmotivación en la aplicación de una cultura del autocontrol.</p> <p>5. Se debe enfocar en la cultura de RIESGOS, para evitar la materialización de los mismos.</p>
1.3		30/9/2022	EN PLAZO	Actividad a cumplirse el 30 de septiembre de 2022	

4.2.1 Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 100%)

Subcomponente	I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022
		Actividades programadas		Observaciones individuales
Seguimiento	1.4	Seguimiento mensual a la ejecución de las acciones de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	100.0%	No se ha encontrado materialización de los riesgos de corrupción del primer cuatrimestre de 2022
	1.5	Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	EN PLAZO	Actividad a cumplirse el 30 de agosto de 2022
	1.6	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados (riesgo Inherente)	100.0%	El informe de seguimiento al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO fue presentado a la gerencia, para ser subido en página web
			EN PLAZO	Actividad a cumplirse el 10 de septiembre de 2022
			EN PLAZO	Actividad a cumplirse el 10 de enero de 2022

4.2.1.1 Riesgos de corrupción (9 riesgos identificados – 11 actividades)

Adicionalmente, en el componente de gestión del riesgo de corrupción, se establecieron 11 actividades del mapa de riesgos: Enlace riesgos CDAV https://sgi.cdav.gov.co/consultar_listadorriesgo.php

Subcomponente	I	2022	Fecha final	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022
		Actividades programadas			Observaciones individuales
1.2 Mapa de riesgos	1.2.1	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal del CDAV.	31/10/2022	EN PLAZO	Por parte de la Dirección de Control Interno se llevó a cabo actividad de FOMENTO CULTURA AUTOCONTROL, en CONTROL DISCIPLINARIO, en resumen se obtuvo: 1. Total participantes: 75 de 106 (70,75%) 2. 25 encuestas de satisfacción donde indicaron: 1. Aporta a su desempeño: 4,84, 2. Tiempo actividad: 4,8, 3. Claridad expositor: 4,96 y 5. Satisfacción general 4,8 3. Insatisfacción: 1 no considera que aporte a su desempeño la actividad, 1 considera que el tiempo fue muy limitado y 1 considera que el espacio no es el adecuado. 4. Finalistas: Grupo 1 - María Fernanda Calero - Comercial: 4216
	1.2.2	Sensibilizar semestralmente (Junio y Noviembre) al personal comercial sobre la importancia de la carta de la política de independencia e imparcialidad y su diligenciamiento.	30/11/2022	EN PLAZO	
	1.2.3	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de gestión de operaciones.	30/11/2022	EN PLAZO	
	1.2.4	Sensibilizar al personal de apoyo a organismos de tránsito en temas de prevención de corrupción.	30/11/2022	EN PLAZO	
	1.2.5	Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal.	31/5/2022	EN PLAZO	
	1.2.6	Sensibilizar sobre corrupción al personal del proceso Administrativo y Financiero.	30/11/2022	EN PLAZO	
	1.2.7	Realizar una campaña anticorrupción relacionado con el proceso de contratación.	31/7/2022	EN PLAZO	
	1.2.8	Realizar una charla sobre prevención y transparencia relacionado con el proceso de contratación.	31/10/2022	EN PLAZO	
	1.2.9	Sensibilizar al personal del área sobre el no favorecimiento a terceros en el proceso técnico de la gestión contractual.	30/12/2022	EN PLAZO	
	1.2.10	Realizar capacitación del código de integridad dictado por la DAFP para el personal de control interno.	31/5/2022	EN PLAZO	
	1.2.11	Actualización del código de ética del auditor.	30/6/2022	EN PLAZO	

4.2.2 Estrategia Anti trámites (4 actividades - 70%)

De las 4 actividades establecidas en este componente principalmente se buscaba sistematización de servicios así como pagos en línea.

Se encuentra que 2 son referentes al pago a través de PSE.

I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
	Actividades programadas		Observaciones individuales	Recomendaciones
2.1	Ampliar los canales de pago para salida de vehículos.	50.0%	<p>La ampliación de los canales de pago de salida de vehículos, se encontraba desde el PLAN ANTICORRUPCION del 2021.</p> <p>En el momento la salida de patios esta siendo realizada por medio del sistema ALAC, sin embargo, se están estudiando varias opciones para el cambio de aplicativo, en busca de brindar un mejor servicio:</p> <p>Hasta que no se determine cual va ser el aplicativo a utilizar para el manejo de patios y grúas, no se puede determinar o ampliar el pago para salida de vehículos.</p> <p>Sin embargo, desde la dirección de tecnología ya se tiene el desarrollo para pagos por PSE, encontrándose pendiente aprobación por parte de la Dirección Financiera para el proceso de devolución.</p>	1. Es necesario que se defina de manera prioritaria el aplicativo a utilizar, con el fin de brindar mejor servicio a los ciudadanos.
2.2	Implementar el servicio de pago PSE en los procesos de revisión técnico mecánica y licencias	80.0%	<p>Esta actividad se tenía en el plan anterior 2021, sin embargo, no se cumplió.</p> <p>Ya se tiene la pasarela de pagos PSE desarrollado desde la Dirección Tecnología, sin embargo, se encuentra pendiente el proceso de DEVOLUCIÓN por parte de la Dirección Financiera, para dar inicio a su aplicabilidad.</p>	1. Es necesaria la implementación del servicio de pago PSE, para mejorar el servicio al ciudadano.
2.3	Implementar una herramienta tecnológica que permita al ciudadano descargar el certificado de retenciones realizadas por el CDAV en línea.	80.0%	<p>Se tiene un cronograma de actividades, la herramienta esta desarrollada por la Dirección de Tecnología, sin embargo, se encuentra pendiente la validación de los correos por parte del proveedor.</p> <p>Estaría lista 31 mayo para iniciar su operación</p>	

4.2.3 Rendición de cuentas (13 actividades – 72,2%)

El componente de redición de cuentas es uno de lo menor avance o cumplimiento con el 72,2%, como se muestra a continuación:

Subcomponente	I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
		Actividades programadas		Observaciones individuales	Recomendaciones
Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1	Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2021.	0.0%	No se encuentra formulada la estrategia	1. Es necesario la formulación de la estrategia para la rendición de cuentas, para poder contar con una hoja de ruta.
	3.2	Presentación del informe de gestión por dependencias.	100.0%	En comité extraordinario de gestión y desempeño de los días 2, 3 y 4 de marzo de 2022, se presentó informe por dependencias.	
	3.3	Publicación del informe de gestión 2021 en página web de la entidad.	100.0%	5/5/2022 -Se encuentra informe de gestión publicado https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-	
	3.4	Mantener actualizada la información de la entidad en los diferentes medios.	100.0%	Se hace verificación aleatoria sobre la información subida en la página web encontrando: 1. En PLANES: Seguimiento al plan estratégico 2018 - 2023 subido el 5/5/2022, plan de acción institucional 2022 (23/3/2022), informes de gestión hasta el año 2020 (26/4/2021), Información administrativa y financiera 2022 (actualizada al 4/5/2022)	
	3.5	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	EN PLAZO		

4.2.3 Rendición de cuentas (13 actividades – 72,2%)

Subcomponente	I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
		Actividades programadas		Observaciones individuales	Recomendaciones
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.6	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	100.0%	<p>En el periodo enero - abril de 2022, se han recibido 260 PQRSD que comparadas con el mismo periodo en 2021 (500), se obtiene una reducción del -48%.</p> <p>Se resalta que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los comentarios positivos aumentaron un 212% (de 8 a 25) 2. Las denuncias disminuyeron en un 71% (de 7a 2) 3. Las peticiones disminuyeron de 362 a 129 (-64%) 4. Los reclamos disminuyeron en un 70% (de 31 a 9) 5. Las quejas se mantuvieron en 87. <p>Se presenta un promedio de respuesta de 5.92 días para la atención de las mismas, sin embargo, con corte a 30 de abril se encuentra 1 petición (626899) y 2 quejas pendientes de cierre (611650 y 625354).</p> <p>La 611650 fue radicada el 24/1/2022, no tiene fecha de cierre, sin embargo, en la base de datos aparece como cerrada.</p> <p>Adicionalmente, se observa que en la base de datos entregada no se encuentra el tratamiento dado a la PQRSD, lo cual es importante para verificar la trazabilidad de las mismas. Esta observación fue remitida en el informe de PQRSD del cierre 2021 "Observación 13 – Informe PQRSDA Dirección comercial En la información remitida por el área comercial, no se logra ver la trazabilidad dada a las PQRSD, de respuesta final y acciones adelantadas para la no ocurrencia."</p> <p>Finalmente, como se indicó en el informe de PQRSDA del cierre 2021, la dirección comercial solo reporta las PQRSD registradas por servicio, no se tiene el consolidado de todas las registradas en el CDAV.</p> <p>"Observación 6 – Informe de PQRSDA</p> <p>En el informe del comité comercial donde se evalúa el comportamiento de las PQRSDA, se presentan las quejas, reclamos, recursos, denuncias y apelaciones, pero no se incluyen las PETICIONES presentadas por la comunidad ante el CDAV, lo cual es de suprema importancia para conocer el manejo dado a las mismas por la entidad, así como los tiempos de respuesta."</p> <p>Es así como se encuentra que en el periodo enero - abril de 2022, por medio del aplicativo GFILES ingresaron al CDAV 1354 requerimientos dirigidos a diferentes dependencias como se muestra a continuación:</p> <p>1. Operativa 765 - 56,50%, 2. Financiera y Administrativa 244 - 18,02%, jurídica 183 - 13,52% - Comercial 89 - 6,57% (se encuentran entre las 260 peticiones del informe), desarrollo humano 30 - 2,22%, control interno 28 - 2,07%, contratación 13 - 0,96%,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es necesario que se realice seguimiento 1 a 1 de las PQRSD para verificar su respuesta la cual debe ser oportuna y de fondo, para su cierre efectivo. 2. Es importante, que se validen las observaciones realizadas desde la Dirección de Control Interno, en los informes presentados. dado que, se observa que no se han tenido en cuenta para el mejoramiento de los reportes presentados desde la dirección comercial. 3. Continúa la debilidad sobre la unificación de entradas y manejo de las PQRSD.

4.2.3 Rendición de cuentas (13 actividades – 72,2%)

Subcomponente	I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
		Actividades programadas		Observaciones individuales	Recomendaciones
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.7	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	100.0%	<p>Con corte a marzo de 2022, se tiene que el CDAV cuenta con 7004 seguidores en Facebook, 5536 en Instagram y 1123 en Twitter, con un promedio de interacción por medio de las mismas de 10,85% (F - 13,81%, I - 6,53% y T- 14,16%).</p> <p>Los seguidores nuevos en promedio son 68 en las tres redes sociales (F-58, I- 121 y T - 24) , en Instagram es donde se registran el mayor número de seguidores nuevos con 121 entre enero - marzo.</p> <p>Así mismo se encuentra que se participó en Caracol Radio Cali, donde fue entrevistado el Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente, sobre el proceso de Renovación de Licencias de Conducción.</p> <p>Se observa que en las redes sociales diferentes piezas informativas en Instagram cddavcali y Twitter @CDAVcali.</p>	1. Es importante trabajar para el aumento de seguidores por medio de redes sociales, dado que, esto también podría representar un incremento en el posicionamiento institucional del CDAV. (reiterativa)
	3.8	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	EN PLAZO		
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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.	50.0%	<p>5/5/2022 - En la página de la entidad se encuentra publicado invitación en general para participar en la rendición de cuentas. En el cual se encuentra el informe de gestión, opción para realizar preguntas, etc.</p> <p>En redes sociales lo realiza 10, 5 y anterior a la fecha de la audiencia https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-</p>	
	3.10	Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	100.0%	<p>5/5/2022 -Se encuentra informe de gestión publicado https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</p>	
	3.11	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	EN PLAZO		
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.12	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	0.0%	No se tiene estructurado plan de mesas, sin embargo, el día lunes 9 de mayo de 2022, se realizará la primera mesa con la participación de DAF, Control Interno, jurídico, entre otros.	Es necesario que se validen las responsabilidades dentro de la Rendición Anual de Cuentas, dado que, se observan tareas aisladas sin un
	3.13	Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	EN PLAZO	Esta actividad se encuentra en plazo, y se llevará a cabo el 16 de junio de 2022	

4.2.4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias (6 actividades - 100%)

4.2.4.1 Mecanismos

Subcomponente	I	2022	Fecha final	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
		Actividades programadas			Observaciones individuales	Recomendaciones
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	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.	Mensual	100.0%	En los comités de gerencia mensual, se realiza presentación del área comercial, sin embargo, se debería adelantar mayor análisis a las PQRSD, comportamiento de redes, satisfacción, para buscar estrategias que impacten al ciudadano para mejorar su atención	Profundizar en el análisis desde el punto del ciudadano, en busca del mejoramiento continuo del servicio.
Fortalecimiento de los canales de atención	4.1.2	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.	En cada evento	100.0%	Las 260 PQRSD fueron trasladadas a las diferentes dependencias para su gestión, sin embargo, es necesario que se realice un seguimiento más profundo a las respuesta brindadas por las mismas. Esta falta de seguimiento, dio origen a una OPORTUNIDAD DE MEJORA en la auditoría interna ISO realizada en el mes de febrero de 2022. "Se recomienda que se valida la pertinencia del cierre de las quejas y reclamos, toda vez que no se tiene claridad si con la respuesta dada por el proceso da cumplimiento a la queja o le proporciona una solución al usuario."	
	4.1.3	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.	Mensual	100.0%	En los comités de gerencia mensual, se realiza presentación del área comercial, sin embargo, se debería adelantar mayor análisis a las PQRSD, comportamiento de redes, satisfacción, para buscar estrategias que impacten al ciudadano para mejorar su atención	

4.2.4.2 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Subcomponente	I	2022	Fecha final	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
		Actividades programadas			Observaciones individuales	Recomendaciones
Talento humano	4.2.1	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.	30/9/2022	EN PLAZO	Esta actividad tiene vencimiento el 30 de septiembre de 2022, por lo tanto se encuentra en plazo	
Normativo y procedimental	4.2.2	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Mensualmente	100.0%	Mensualmente al Dirección Comercial realiza informes sobre las PQRS, sin embargo, los mismos deben tener mayor análisis para identificar oportunidades de mejora en los servicios brindados por el CDAV	Realizar mayor análisis a las PQRS con el fin de encontrar OPORTUNIDADES DE MEJORA en la prestación del servicio al ciudadano en general.
Relacionamiento con el ciudadano	4.2.3	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	100.0%	<p>Entre enero - marzo se realizaron 1713 encuestas de los diferentes servicios (licencias 202 (11,8%), RTM 201 (11,8), escuela 5, patios y grúas 202 (11,8%), RDA 986 (57,56%) y RDI 117 (6,83%)): en resumen se encuentra:</p> <p>1. AMABILIDAD: Se encuentra un total de 43 calificaciones mala (13) + regulares (30), siendo el servicio de patios y grúas el que tiene la menor calificación en este ítem con 23, seguido por RDA con 12 y licencias con 6. RTM y ESCUELA no presentan ninguna mala calificación por el trato brindado a los ciudadanos. En general se tiene que el 97% de los ciudadanos se encontraron satisfechos con el trato brindado por los funcionarios.</p> <p>2. OPORTUNIDAD: Se encuentra un total de 66 calificaciones mala (20) + regulares (46), siendo el servicio de RDA el que tiene la menor calificación en este ítem con 28, seguido por patios y grúas con 27 y licencias con 6, RTM presenta 1 calificación regular y ESCUELA no presenta ninguna mala por la oportunidad de la atención. En general se tiene que el 96% de los ciudadanos se encontraron satisfechos con el tiempo u oportunidad de atención.</p> <p>3. INSTALACIONES: Se encuentra un total de 54 calificaciones mala (11) + regulares (43), siendo el servicio de RDA el que tiene la menor calificación en este ítem con 29, seguido por licencias con 9. En general se tiene que el 96% de los ciudadanos se encontraron satisfechos con las instalaciones.</p> <p>4. COMPLEJIDAD: Se encuentra un total de 131 calificaciones mala (42) + regulares (89),</p>	<p>1. Es importante conocer el universo de ciudadanos atendidos por servicios.</p> <p>2. Es necesario realizar mayor análisis de las encuestas de satisfacción para toma de decisiones con el fin de mejorar el servicio.</p>

4.2.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información (10 actividades – 90%)

Subcomponente	I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022
		Actividades programadas		Observaciones individuales
Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	100.0%	Se evidencian informes financieros publicados https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/
	5.2	Publicación plan anual de adquisiciones.	100.0%	Se evidencia PAA publicado, así como las modificaciones que se han generado https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/
	5.3	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 deberá señalarse el tema específico.	100.0%	Se observa publicación de la contratación en página web, última modificación 3/5/2022 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/
	5.4	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100.0%	Se observa publicación de la contratación en página web, última modificación 3/5/2022 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/
	5.5	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100.0%	Se observa publicado el PLAN ANTICORRUPCION 2022 (2 versiones) https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/
	5.6	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad.	100.0%	Se observan publicados los servicios de la entidad en la página https://www.cdav.gov.co/
	5.7	Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	100.0%	Se encuentran publicados los informes de responsabilidad de la Dirección de control interno
	5.8	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	100.0%	En la página web se verifica la publicación y divulgación de Gobierno Digital, sin embargo, se encuentra pendiente una reingeniería de la página

4.2.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información (10 actividades – 90%)

Se observa que la actividad 10, en la cual se debe informar las solicitudes de acceso trasladadas a otras institución y sus tiempos de respuesta no se evidencia en los informes remitidos por la Dirección Comercial.

I	2022	% de avance	I CUATRIMESTRE 2022	
	Actividades programadas		Observaciones individuales	Recomendaciones
5.9	Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	100.0%	Mensualmente al Dirección Comercial realiza informes sobre las PQRSD, sin embargo, los mismos deben tener mayor análisis para identificar oportunidades de mejora en los servicios brindados por el CDAV	Realizar mayor análisis a las PQRSDA con el fin de encontrar OPORTUNIDADES DE MEJORA en la prestación del servicio al ciudadano en general.
5.10	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.	0.0%	En los informes presentados desde la Dirección Comercial y el aplicativo GFILES, no fue posible evidenciar la remisión de información a otras entidades.	1. Es necesario que se mejore la presentación de informes para brindar mayor claridad sobre el manejo de las solicitudes. 2. Es indispensable la unificación de entradas de la información y manejo de las PQRSD de manera global.

5. Observaciones Consolidadas

5.1 Para el periodo enero – abril de 2022, se encuentra un cumplimiento en el Plan Anticorrupción planteado dentro del CDAV Ltda., del 85,8%, donde los componentes 2. Racionalización de trámites (70%) y 3. Rendición de cuentas (72,2%), presentan el menor avance.

5.2 Riesgos:

5.2.1 Se encuentran establecidos 144 riesgos 12 de corrupción.

5.2.2 Las actividades generadas por la identificación de riesgos apunta más a generar acciones que controles, los cuales finalmente son los que evitan la materialización de los riesgos.

5.2.3 Algunos riesgos pueden ser considerados más como actividades que como riesgos.

5.3 Racionalización de trámites:

5.3.1 La ampliación de canales para pago todavía se encuentra en estructuración, esta actividad viene del plan anticorrupción 2021. Sin embargo, la herramienta ya se está diseñando por la Dirección de Tecnología.

5.4 Rendición de cuentas:

5.4.1 Se encuentra publicada en página web información relevante como planes, informes, entre otros.

5.4.2 La interacción en redes sociales podría ser baja, dado que, alcanza en promedio el 10,85% (1494 de 13763 seguidores).

5.4.3 Se registraron entre enero – marzo 121 nuevos seguidores en redes sociales.

5. Observaciones Generales

5.4.4 No se tiene formulada la estrategia para la rendición de cuentas a realizarse en junio de 2022.

5.4.5 No se tienen estructuradas mesas para la formulación e implementación de estrategia de rendición de cuentas.

5.5 Atención al ciudadano

5.5.1 No se encuentran consolidadas las PQRSDA de toda la entidad en una sola herramienta, por lo cual la información de las mismas puede estar sesgada.

5.5.2 Se recibieron 260 PQRSD por medio de la Dirección Comercial y 1354 requerimientos a través del aplicativo GFILES

5.5.3 Se realizaron 1713 encuestas donde en general los ciudadanos se encuentran satisfechos en un 90%.

5.6 Transparencia y Acceso a la información:

5.6.1 Se observan publicados en página web informes financieros, modificaciones al Plan Anual de Adquisiciones, referentes a la contratación, entre otros.

5.6.2 El CDAV propende por brindar información pública a las partes interesadas a través de la página web.

5.6.3 En los informes presentado desde la Dirección Comercial y el aplicativo GFILES, no fue posible evidenciar la remisión de información a otras entidades.

6. Recomendaciones Consolidadas

A continuación se consolidan las recomendaciones descritas dentro del informe, adicionalmente, se incluyen las recomendaciones presentadas en el informe del III cuatrimestre de 2021 con algunas observaciones.

6.1 Riesgos

2021	I cuatrimestre 2022
1. Revisar todos los riesgos identificados dentro del mapa de RIESGOS en cabeza de los directores. (En el 2022 se hizo revisión por parte de los procesos en compañía de Planeación, sin embargo, se requiere mayor involucramiento por parte de algunos directores)	6.1.1 Revisión de los riesgos, para unificación de criterios en su identificación.
2. Estructuración clara sobre los riesgos de corrupción, en cabeza de la alta dirección. (Identificados riesgos en PACAC, sin embargo, se continúa con debilidades para su formulación o aplicación dentro de los procesos)	6.1.2 Evitar individualizar los riesgos por áreas, sino pensado más como entidad.
3. Realizar la identificación de los riesgos de manera articulada entre los procesos, para evitar duplicidad. (Continúa la debilidad)	6.1.3 No colocar antes del riesgo abreviaturas como LIC, AOI, etc.
4. Unificar y Publicar la matriz de riesgo de corrupción en página web ajustada. (Se realizó en el Plan Anticorrupción 2022)	6.1.4 Tener identificados una alta cantidad de riesgos, más que control, puede generar reprocesos y desmotivación en la aplicación de una cultura del autocontrol.
5. Parametrización tecnológica del sistema SIG de los riesgos y oportunidades de acuerdo a las necesidades actuales. (Continúa debilidad)	6.1.5 Se debe enfocar en la cultura de RIESGOS, para evitar la materialización de los mismos.

6. Recomendaciones Consolidadas

6.2 Racionalización de trámites

2021	I cuatrimestre 2022
1. Es necesario que el CDAV implemente acciones para brindar alcance a lo requerido por el Sistema Único de Información de Trámites. (Se tienen identificados los trámites propios como RTM, licencias y escuela)	6.2.1 Es necesario que se defina de manera prioritaria el aplicativo a utilizar para la salida de vehículos, con el fin de brindar mejor servicio a los ciudadanos.
2. Es importante que el CDAV brinde a sus clientes herramientas para acceder de manera más fácil a sus servicios. (Continúa sin implementarse)	6.2.2 Es necesaria la implementación del servicio de pago PSE, para mejorar el servicio al ciudadano.
3. La información publicada en la página web, debe estar completa, así como de fácil acceso y búsqueda. (La página web no ha sido reestructurada)	

6. Recomendaciones Consolidadas

6.3 Rendición de cuentas

2021	I trimestre 2022
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. (La atención de las PQRSD registradas por la Dirección Comercial presenta una oportunidad menor a los 6 días, pero no se tiene el consolidado del total de las PQRSD del CDAV Ltda.)	6.3.1 Es necesario la formulación de la estrategia para la rendición de cuentas, para poder contar con una hoja de ruta. 6.3.2 Es necesario que se validen las responsabilidades dentro de la Rendición Anual de Cuentas, dado que, se observan tareas aisladas sin un direccionamiento específico.
2. Analizar cada queja y buscar sus causas raíces para evitar su repetición. (Continúa debilidad)	6.3.3 Es necesario que se realice seguimiento 1 a 1 de las PQRSD para verificar su respuesta la cual debe ser oportuna y de fondo, para su cierre efectivo.
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. (Continúa debilidad)	6.3.4 Es importante, que se validen las observaciones realizadas desde la Dirección de Control Interno, en los informes presentados. dado que, se observa que no se han tenido en cuenta para el mejoramiento de los reportes presentados desde la dirección comercial.
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. (Continúa debilidad)	6.3.5 Es indispensable la unificación de entradas y manejo de las PQRSD, dado que puede generar información sesgada.
5. El diálogo con la comunidad debe ser permanente. Mejorar	6.3.6 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. (reiterativa)

7. Recomendaciones Consolidadas

6.4 Atención al ciudadano

2021	I trimestre 2022
1. Es importante que se analicen cada una de las quejas, para conocer de fondo los motivos y buscar alternativas para la no repetición. (Continúa)	6.4.1 Profundizar en el análisis desde el punto del ciudadano, en busca del mejoramiento continuo del servicio.
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 PQRS. (Continúa)	6.4.2 Realizar mayor análisis a las PQRS con el fin de encontrar OPORTUNIDADES DE MEJORA en la prestación del servicio al ciudadano en general.
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. (En el PACC 2022, es necesario profundizar sobre la importancia del SERVICIO AL CIUDADANO)	6.4.3 Es importante conocer el universo de ciudadanos atendidos por servicios.
4. Realizar actividades de sensibilización periódicas a los funcionarios sobre la importancia del manejo de las peticiones y los aplicativos establecidos para su control.	6.4.4 Es necesario realizar mayor análisis de las encuestas de satisfacción para toma de decisiones con el fin de mejorar el servicio.
5. 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. (Continúa)	

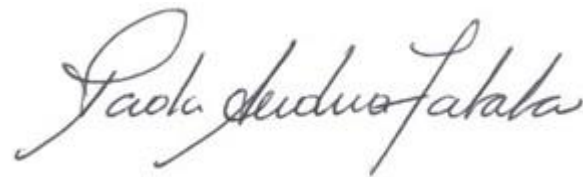
6. Recomendaciones Consolidadas

6.5 Transparencia y Acceso a la Información

2021	I cuatrimestre 2022
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)	6.5.1 Es necesario que se mejore la presentación de informes para brindar mayor claridad sobre el manejo de las solicitudes. 6.5.2 Es indispensable la unificación de entradas de la información y manejo de las PQRSD de manera global.

7. Concepto del auditor

El plan anticorrupción y de servicio al ciudadano presenta un avance en el primer cuatrimestre de 2022 positivo del 85,8%, observando que el CDAV Ltda., se encuentra en la línea del mejoramiento continuo, lo cual permite emitir una **opinión favorable**, sin embargo, se insta a analizar las recomendaciones realizadas dentro del informe de los periodos 2021 y I cuatrimestre 2022, con el fin de adelantar acciones de mejora.



PAOLA ANDREA ZABALA

Directora de Control Interno



CDAV

**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



CDAV

**MOVILIDAD SEGURA
Y SOSTENIBLE**