



## **INFORME**

# **INFORME DE SEGUIMIENTO II CUATRIMESTRE 2022 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC DEL CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DEL VALLE LTDA. – CDAV LTDA.**

**EQUIPO ELABORADOR:  
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

**PAOLA ANDREA ZABALA, Directora Control Interno**

**Apoyo**

**MARÍA SALVADORA HURTADO V., Profesional Universitario G2  
WENDY VÍCTORIA ESTUPIÑAN O., Profesional Universitario G4  
NAPOLEÓN COY VILLEGAS, Profesional Universitario G4**

**DIRIGIDO A:  
JAIME CÁRDENAS, Gerente CDAV Ltda.**

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI  
09 de septiembre de 2022**



## Contenido

<b>1. METODOLOGÍA</b>	3
<b>2. MARCO NORMATIVO</b>	3
<b>3. CONTEXTO</b>	5
<b>4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC II CUATRIMESTRE DE 2022</b>	6
4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 93%)	6
4.1.1 Seguimiento a riesgos de corrupción (11 riesgos para cumplimiento del 70%)	7
4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (4 actividades – 77%)	9
4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (13 actividades - % cumplimiento 84%)	11
4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (5 actividades – 80% cumplimiento)	11
4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 98% cumplimiento)	12
4.3.3 Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (3 actividades – cumplimiento promedio 100%)	19
4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 50%)	19
4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 100%)	20
4.5 Componente Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 90%)	24
<b>9. OBSERVACIONES</b>	25
<b>10. RECOMENDACIONES</b>	25
<b>11. CONCEPTO CONTROL INTERNO</b>	26
<b>12. FIRMA</b>	26

## Tablas

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 96%)	6
Tabla 2. Componente 1 – Mapa de riesgos corrupción	7
Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (4 actividades – 77%)	9
Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible	11
Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	12
Tabla 6. PQRSDA enero – agosto de 2022 (Dirección Comercial)	12
Tabla 7. Asignación por dirección PQRSDA abiertas (Dirección Comercial)	13
Tabla 8. PQRSDA abiertas (Dirección Comercial)	13
Tabla 9. PQRSDA enero - agosto registradas a través de GFILES	13
Tabla 10. Asignación por dirección del CDAV Ltda. de solicitudes enero - agosto registradas a través de GFILES	14
Tabla 11. PQRSDA abiertas en Gfiles	14
Tabla 12. Verificación aleatoria por parte de la Dirección de Control Interno a solicitudes a través de GFILES	16
Tabla 13. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	19
Tabla 12. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	20
Tabla 13. Componente Servicio al ciudadano	21
Tabla 14. Satisfacción del ciudadano	22
Tabla 17. Resultado recorrido sedes por control interno - Satisfacción del ciudadano	23
Tabla 18. Resultado recorrido sedes por control interno - Satisfacción del ciudadano	23



## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC, es una de las estrategias con la que cuenta el CDAV Ltda., para su lucha contra la corrupción enfocado en el servicio al ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página web<sup>1</sup> en su tercera versión actualizada el 1 de junio de 2022.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el seguimiento a dicho plan se encuentra a cargo de los jefes de control interno, que para el caso específico de la entidad es la directora de control interno, quien debe realizar este informe cuatrimestralmente.

A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno, el cual incluye datos tanto del II cuatrimestre como consolidado de enero a agosto de 2022.

## 1. METODOLOGÍA

El presente informe es el segundo elaborado en el año 2022, el cual se realiza con base el informe anterior, seguimiento a los 5 componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, información de las áreas competentes, página web, entre otros.

Al final se consolidan las observaciones, recomendaciones y se presenta el concepto por parte de la Dirección de Control Interno de manera independiente y objetiva.

## 2. MARCO NORMATIVO

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (PACAC) del CDAV, se estableció en 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, este 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. <Artículo modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal,*

<sup>1</sup> <https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorruptcion-2022/>  
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](http://www.cdav.gov.co)  
PBX 60 (2) 664 44 24



*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. Este programa contemplará, entre otras cosas:*

- a) Medidas de debida diligencia en las entidades del sector público;*
- b) Prevención, gestión y administración de riesgos de lavado de activos, financiación del terrorismo y proliferación de armas y riesgos de corrupción, incluidos los reportes de operaciones sospechosas a la UIAF, consultas en las listas restrictivas y otras medidas específicas que defina el Gobierno nacional dentro del año siguiente a la expedición de esta norma;*
- c) Redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad;*
- d) Canales de denuncia conforme lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011;*
- e) Estrategias de transparencia, Estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad;*
- f) Todas aquellas iniciativas adicionales que la Entidad considere necesario incluir para prevenir y combatir la corrupción.*

*PARÁGRAFO 1o. En aquellas entidades en las que se tenga implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, este deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.*

*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.*

*PARÁGRAFO 3o. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este artículo el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública.*

*PARÁGRAFO 4o. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación.*

*PARÁGRAFO 5o. La Agencia de Renovación del Territorio acompañará el proceso de adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública de los municipios descritos*



Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 5 de 26**

*en el Decreto-ley 893 de 2017 o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, para lo cual, contará con el apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.*

*El Programa de Transparencia y Ética Pública para los municipios PDET deberá prever el monitoreo específico respecto de los programas, proyectos y recursos derivados de los Planes de Acción para la Transformación Regional (PATR) o en su momento la Hoja de Ruta Única que los incorpore.*

*La Agencia de Renovación del Territorio será la encargada de realizar la articulación entre los municipios del Decreto-ley 893 de 2017 y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.*

Dado que, las entidades territoriales cuentan con 2 años para la adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública, el presente informe realiza seguimiento al plan anticorrupción actual del CDAV Ltda.

### 3. CONTEXTO

La transparencia y la ética pública promueven la cultura de la legalidad e identifica, mide, controla y monitorea constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de las entidades<sup>2</sup>, es así como, el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle, cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su tercera versión 2022, que cumple con los 5 componentes del citado plan.

En el primer informe de seguimiento elaborado por la dirección de control interno, se presentaron observaciones y recomendaciones, es así como, en el periodo enero – abril de 2022, el cumplimiento en al Plan Anticorrupción planteado dentro del CDAV Ltda., fue 85,8%, donde los componentes 2. Racionalización de trámites (70%) y 3. Rendición de cuentas (72,2%), presentaron el menor avance.

En este segundo informe de seguimiento, se presenta en general un cumplimiento del 86,7%, donde los componentes 1. Mapa de riesgos (70%) y 2. Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (77%), presentan el menor cumplimiento.

<sup>2</sup> artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.



#### 4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC II CUATRIMESTRE DE 2022

Como se indicó anteriormente, el PACAC se encuentra estructurado en 5 componentes, los cuales son analizados uno a uno como se muestra a continuación:

##### 4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 93%)

El primer componente del PAAC, estableció 6 actividades, las cuales, con corte a 31 de agosto de 2022, presenta un cumplimiento del 93% como se muestra en la Tabla 1.

**Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 96%)**

Subcomponente	Actividades	Responsable	Fecha programada	% Avance
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Construcción de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	Líderes de cada proceso.	30/03/2022	100%
Consulta y divulgación	2 Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2022. (Obs y rec 1)	Planeación	30/04/2022	100%
	3 Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2022.	Planeación	30/09/2022	EN PLAZO
Seguimiento	4 Seguimiento mensual a la ejecución de las acciones de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	Líderes de cada proceso.	31/12/2022	100%
	5 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2022.	Líderes de cada proceso.	30/08/2022	EN PLAZO
	6 Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados (riesgo Inherente) (Obs y rec 2)	Oficina de Control Interno	Mayo, septiembre 2022 y enero/23	70%
<b>CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>				<b>93%</b>

Fuente de información: Aplicativo SIG, actas de comité, página web

##### Observación 1. Gestión del riesgo

En el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 25/8/2022, se estableció como compromiso la revisión de los riesgos por parte de las áreas responsables en compañía de planeación, alineado con el procedimiento establecido para la administración de riesgos.

Esta labor se desarrollará hasta el 30 de septiembre de 2022.

##### Recomendación 1. Gestión del riesgo

Es importante que para la actualización de los riesgos se tengan en cuenta las recomendaciones realizadas en el informe anterior de la Dirección de control interno como son:

1. Revisión de los riesgos, para unificación de criterios en su identificación.
2. No colocar antes del riesgo abreviaturas como LIC, AOI, etc.
3. Tener identificados una alta cantidad de riesgos, más que control, puede generar reprocesos y desmotivación en la aplicación de una cultura del autocontrol.
4. Se debe enfocar en la cultura de RIESGOS, para evitar la materialización de estos.





### Observación 2. Gestión del riesgo

Se encuentra que, de los 11 riesgos de corrupción, ninguno se ha materializado, dado que, no se recibieron quejas por parte de los usuarios al respecto.

Así mismo, se tiene que, de las actividades a desarrollarse en los planes de acción de este tipo de riesgos, 3 fueron cumplidas, 6 están en plazo, 1 al 50% (código de ética auditor) y 1 no se ejecutó la actualización instructivo selección y vinculación de personal)

### Recomendación 2. Gestión del riesgo

Es necesario que se cumpla con las acciones establecidas para la administración de los riesgos, con el fin de evitar su materialización (riesgos 5 y 11 sin cumplimiento) Tabla 2

#### 4.1.1 Seguimiento a riesgos de corrupción (11 riesgos para cumplimiento del 70%)

Como se indicó anteriormente, el CDAV tiene identificados 11 riesgos de corrupción, a los cuales se plantearon acciones para su administración, es así como, en la observación 2 se realizó resumen del cumplimiento a continuación ampliado:

**Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción**

I	Proceso	Riesgo	Política	Acciones	Fecha	% Avance	Seguimiento
1	Gestión Gerencial y Mejora Continua	Deterioro de la imagen por actuaciones de corrupción.	Reducir	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal del CDAV.	31/10/2022	EN PLAZO	
2	Gestión Comercial	Recibir dádivas de clientes para favorecer resultados en los servicios vendidos.	Reducir	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	100%	El 22 de junio de 2022, se realizó por parte de la dirección comercial sensibilización sobre "INDEPENDENCIA E IMPARCIALIDAD", con la asistencia de 9 funcionarios.  <a href="https://sgi.cdav.gov.co/mranexos/1656536392-Evidencia%20matriz%20de%20riesgos.pdf">https://sgi.cdav.gov.co/mranexos/1656536392-Evidencia%20matriz%20de%20riesgos.pdf</a>
3	Gestión de Operaciones	Recibir dádivas de clientes o terceros para favorecer los resultados en los servicios.	Reducir	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de gestión de operaciones.	30/11/2022	EN PLAZO	
4	Gestión de Apoyo a los Organismos de Tránsito	Favorecer a terceros a cambio de dádivas	Reducir	Sensibilizar al personal de apoyo a organismos de tránsito en temas de prevención de corrupción.	30/11/2022	EN PLAZO	
5	Gestión de Desarrollo Humano	Contratar personal no apto para ejercer el cargo.	Reducir	Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal.	31/05/2022	0%	En el SIG, se encuentra que el instructivo de SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL PERSONAL (IT-GH-08), no ha sido actualizado, la versión es la No. 6 con fecha 22/12/2021. se encuentra que el instructivo de SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL PERSONAL (IT-GH-08), no ha sido actualizado, la versión es la No. 6 con fecha 22/12/2021.



Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**  
**Cons. Int. 002**  
**Página 8 de 26**

I	Proceso	Riesgo	Política	Acciones	Fecha	% Avance	Seguimiento
6	<b>Gestión Administrativa y Financiera</b>	Solicitar o recibir dádivas a cambio de certificar el recibo de bienes o servicios incompletos, o pagos sin los requerimientos técnicos y/o normativos.	Reducir	Sensibilizar sobre corrupción al personal del proceso Administrativo y Financiero.	30/11/2022	<b>EN PLAZO</b>	
7	<b>Gestión Jurídica</b>	Favorecimiento de terceros en desarrollo de la gestión contractual	Reducir	Realizar una campaña anticorrupción relacionado con el proceso de contratación.	31/07/2022	<b>100%</b>	El 29 de julio de 2022, se realizó campaña por parte de la Dirección Jurídica - proceso de contratación, denominada "YO ME CUBRO ANTE LA CORRUPCIÓN", en la cual se utilizaron los medios internos como chat de WhatsApp, correo electrónico y visita en diferentes oficinas con el #YOMECUBROANTELACORRUPCION
8				Realizar una charla sobre prevención y transparencia relacionado con el proceso de contratación.	31/10/2022	<b>EN PLAZO</b>	
9	<b>Gestión Tecnología y Sistemas de Información</b>	Entrega, alteración, venta y/o intercambio de información a cambio de dádivas.	Reducir	Sensibilizar al personal del área sobre el no favorecimiento a terceros en el proceso técnico de la gestión contractual.	30/12/2022	<b>EN PLAZO</b>	
10	<b>Gestión Control</b>	Falta de independencia, transparencia, imparcialidad y objetividad en el desarrollo de las auditorías.	Reducir	Realizar capacitación del código de integridad dictado por la DAFP para el personal de control interno.	31/05/2022	<b>100%</b>	Los 4 funcionarios de control interno realizaron curso sobre INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, dictado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
11				Actualización del código de ética del auditor.	30/06/2022	<b>50%</b>	El código de ética del auditor fue unido con el Estatuto de Auditoría interna, los cuales fueron presentados en comité institucional de coordinación de control interno extraordinario el 25/7/2022, sin embargo, se realizaron algunas observaciones. El 9/8/2022 se remitió correo electrónico con el estatuto en el cual se discrimina la normatividad en la que se basa el documento. En el comité del 25 de agosto de 2022, se aprueban los artículos del documento excepto el No. 4, el cual se encuentra en revisión por experto.
				CUMPLIMIENTO PROMEDIO		<b>70%</b>	

Fuente de información: Aplicativo SIG, módulo riesgos, actas de comité.





Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**  
**Cons. Int. 002**  
**Página 9 de 26**

#### 4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (4 actividades – 77%)

Este componente es uno de los de más bajo cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con un 77% de avance, como se muestra en la Tabla 3

**Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (4 actividades – 77%)**

N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Dependencia responsable	Fecha realización		% Avance
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Salidas de vehículos por infracción a las normas de tránsito.	Ampliar los canales de pago para salida de vehículos. (Obs 3 rec 3)	Dirección Operativa	1/01/2022	1/06/2022	50%
2	Revisión Técnico Mecánica	Implementar el servicio de pago PSE en el proceso. (Obs 4 y rec 3)	Dirección de Tecnología	1/01/2022	30/03/2022	80%
3	Licencias de Conducción			1/01/2022	1/06/2022	
4	Certificados de retenciones	Implementar una herramienta tecnológica que permita al ciudadano descarga el certificado de retenciones realizadas por el CDAV en línea. (Obs 5 y rec 4)	Dirección de Tecnología	1/01/2022	23/12/2022	100%
% CUMPLIMIENTO PROMEDIO						77%

Fuente de información: Dirección Operaciones y página web

#### Observación 3. Planeación de la Estrategia de Racionalización

La ampliación de los canales de pago de salida de vehículos se encontraba desde el PLAN ANTICORRUPCIÓN del 2021.

En el momento la salida de patios está 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.

Hasta que no se determine cual va a ser el aplicativo a utilizar para el manejo de patios y grúas, no se puede determinar o ampliar el pago para salida de vehículos.

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. (Observación realizada en informe anterior)

La dependencia responsable según el PAAC es la dirección Operativa, sin embargo, este tema se encuentra más alineado con la Dirección de Tecnología.



#### **Observación 4. Planeación de la estrategia de Racionalización**

No se ha implementado el servicio de pago por PSE para revisión técnico-mecánica y licencias, esta actividad se tenía en el plan anterior 2021, sin embargo, no se cumplió, así como, se realizó observación en el primer informe 2022.

Hasta el momento el servicio no ha sido implementado, con un alto nivel de incumplimiento de la actividad dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

#### **Recomendación 3. Planeación de la Estrategia de racionalización**

No se ha cumplido con lo establecido en el PAAC, en las actividades de ampliación de canales de pago de salida de vehículos e implementación de pagos por PSE para revisión técnico-mecánica y licencias, estas actividades vienen desde el año 2021, se recomienda tomar medidas inmediatas para cumplir con dicha actividad.

#### **Observación 5. Planeación de la Estrategia de Racionalización**

En la página web de la entidad se encuentra el enlace <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129936/descargue-su-certificado/>, en el cual permite descargar la "RETENCION EN LA FUENTE A TITULO DE RENTA – IVA - ICA | CERTIFICADOS DE INGRESOS Y RETENCIONES POR RENTAS DE TRABAJO"

Sin embargo, el titulo para ingreso a la opción dice "DESCARGUE SU CERTIFICADO", el cual expresa de manera clara que es el certificado de retención en la fuente", adicionalmente, no se encuentra en un lugar visible fácil de encontrar en la página sino en la parte final.

#### **Recomendación 4. Planeación de la Estrategia de racionalización**

Es importante que este tipo de enlaces que son para brindar mayor facilidad y comunicación con los usuarios se encuentre claramente identificada su función y en lugar de fácil acceso o visibilidad.



### 4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (13 actividades - % cumplimiento 84%)

Se encuentra dividido en 4 subcomponentes con un cumplimiento del 84%, a continuación, se relaciona cada uno de los subcomponentes:

#### 4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (5 actividades – 80% cumplimiento)

Para el ejercicio de rendición de cuentas, no se evidenció el seguimiento de un cronograma estricto para la realización de dicha actividad.

**Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible**

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
1.1 Formular la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2021.	Cronograma	Responsable de Comunicaciones Interna	Marzo 31 de 2022	0%	No se elaboró cronograma para la rendición de cuentas
1.2 Presentación del informe de gestión por dependencias.	Informe de Gestión	Directores	Marzo 01 de 2022	100%	En comité extraordinario de gestión y desempeño de los días 2, 3 y 4 de marzo de 2022, se presentó informe por dependencias.
1.3 Publicación del informe de gestión 2021 en página web de la entidad.	Informe de gestión publicado	Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente	Abril 29 de 2022	100%	5/5/2022 -Se encuentra informe de gestión publicado <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>
1.4 Mantener actualizada la información de la entidad en los diferentes medios.	Publicar 100% de la información programada.	Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente	Permanente	100%	Se hace verificación aleatoria sobre la información subida en la página web encontrando:  1. Plan de acción institucional V4, actualizado el 14/7/2022 ( <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129879/plan-de-accion-institucional-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129879/plan-de-accion-institucional-2022/</a> )  2. Información Administrativa y Financiera: Plan Anual de Adquisiciones V45 actualizado el 25/8/2022.  3. Plan de acción de gestión documental: Actualizado el 6/05/2022. (cronograma).
1.5 Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Evento de audiencia pública.	Gerencia directores Responsable de Comunicaciones Interna	Junio 2 de 2022	100%	El 21 de julio de 2022, la Dirección de Control interno realizó informe de seguimiento a la AUDIENCIA PÚBLICA, dando concepto desfavorable a la misma, en el cual se consolidaron 9 observaciones y 4 recomendaciones, el cual puede ser consultado en: <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>



#### 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 98% cumplimiento)

Referente a las tres actividades propuestas en este subcomponente se encuentra un cumplimiento del 98%, como se observa en la Tabla 5.

**Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones**

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance
1 Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR.	Atender 100% de las solicitudes recibidas.	Todas las dependencias	Mensual	94%
2 Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Eventos de diálogo realizados.	Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente	Permanente	100%
3 Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública.	Gerencia directores Responsable de Comunicaciones Interna	Junio 2 de 2022	100%

Ampliando el análisis del punto 1 - **Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR**, se debe hacer un análisis desde dos procesos, unas son las registradas y manejadas por la dirección Comercial que atiende las PQRSDA por servicios instauradas por los usuarios y un segundo momento son las PQRSDA registradas a través del sistema de Gestión Documental GFILES, motivo por el cual el este se realiza de manera separada, encontrando:

1. PQRSDA Comercial: En lo corrido del año 2022 (enero - agosto) se registraron por parte de la Dirección Comercial 520 PQRSDA, distribuidas así:

**Tabla 6. PQRSDA enero – agosto de 2022 (Dirección Comercial)**

TIPO	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	Total
PETICION	41	32	30	26	37	27	25	50	268
QUEJA	26	19	18	26	25	13	23	12	162
COMENTARIO POSITIVO	9	6	7	3	5	4	5	2	41
RECLAMO	5	1	3		5	2	7	2	25
SUGERENCIA	1	1		2		1	1	4	10
APELACION	1		2	1		1	1	2	8
DENUNCIA		1		1		1	1	2	6
<b>Total, general</b>	<b>83</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>72</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>74</b>	<b>520</b>
<b>% Part.</b>	<b>16,0%</b>	<b>11,5%</b>	<b>11,5%</b>	<b>11,3%</b>	<b>13,8%</b>	<b>9,4%</b>	<b>12,1%</b>	<b>14,2%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente de información: Informe PQRSDA Dirección Comercial a agosto de 2022

Específicamente para el segundo cuatrimestre se presentaron 258, que comparado con el cuatrimestre anterior (262) muestra una disminución del -1,53%.

Adicionalmente, se presentan la asignación de las PQRSDA a las diferentes direcciones dentro del CDAV Ltda., encontrando que el 87,69% (456) son gestionadas a través de la Dirección Operativa como se muestra en la Tabla 7:



**Tabla 7. Asignación por dirección PQRSDA abiertas (Dirección Comercial)**

I	Etiquetas de fila	Administrativa y Financiera	Comercial	Operativa	Total
1	PETICION	34	2	232	268
2	QUEJA	9	13	140	162
3	COMENTARIO POSITIVO		4	37	41
4	RECLAMO			25	25
5	SUGERENCIA	1	1	8	10
6	APELACION			8	8
7	DENUNCIA			6	6
	<b>Total, general</b>	<b>44</b>	<b>20</b>	<b>456</b>	<b>520</b>
	% Part.	8,46%	3,85%	87,69%	100,00%

Fuente de información: Informe de gestión dirección comercial

De las 520 PQRSDA registradas se encuentran abiertas 24 (4,62%) de los meses de julio y agosto.

**Tabla 8. PQRSDA abiertas (Dirección Comercial)**

TIPO	julio	agosto	Total, general
PETICION	1	9	10
QUEJA		8	8
RECLAMO		2	2
APELACION		2	2
SUGERENCIA		1	1
COMENTARIO POSITIVO		1	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>24</b>

Fuente de información: Informe de gestión dirección comercial

2. Por otro lado, se encuentran las PRSDA registradas a través del aplicativo GFILES, del cual se extraen los requerimientos y la clasificación de PQRS, encontrando un total de 2.442<sup>3</sup> en total, donde el 55% (1347) son requerimientos realizados por entidades externas y el 23% (559) clasificadas como PQRS. Específicamente en el II cuatrimestre de 2022, se registraron 1307 con un crecimiento del 15% respecto al primer cuatrimestre (1135).

**Tabla 9. PQRSDA enero - agosto registradas a través de GFILES**

Serie	Subserie	Total,	% Part.
<b>REQUERIMIENTOS</b>	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	1347	55%
	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	216	9%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES	174	7%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	125	5%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	15	1%
	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES	6	0%
<b>Total, REQUERIMIENTOS</b>		<b>1883</b>	<b>77%</b>
<b>PQRS</b>	DERECHOS DE PETICIÓN	398	16%
	PQR	161	7%
<b>Total, PQRS</b>		<b>559</b>	<b>23%</b>
<b>Total, general</b>		<b>2442</b>	<b>100%</b>

Fuente de información: Base de datos GFILES (gestión documental)

<sup>3</sup> Fe de erratas: En el informe de seguimiento a las PQRSDA del primer semestre de 2022, se indicó que el total de PQRSDA a través de GFILES fue de 3.267, sin embargo, en el mismo se encontraban registradas todas las series de requerimiento incluyendo internas y respuesta, motivo por el cual se indica que el valor real a junio de 2022 es de 1.705



En el registro del Sistema de Gestión Documental, también se registra la asignación de las solicitudes dentro del CDAV Ltda., en el cual se observa, que la dirección Operativa es la encargada de gestionar el 71,50% (1746) solicitudes, al igual que con las PQRSDA informadas desde la Dirección Comercial.

**Tabla 10. Asignación por dirección del CDAV Ltda. de solicitudes enero - agosto registradas a través de GFILES**

Subserie	Subserie	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	COMERCIAL	CONTROL INTERNO	DESARROLLO HUMANO	JURÍDICA	OPERATIVA	TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Total, general
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	151					1193	3	1347
2	DERECHOS DE PETICIÓN				43	28	327		398
3	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	216							216
4	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES						174		174
5	PQR		161						161
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA			74			51		125
7	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES				15				15
8	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES		5				1		6
	<b>Total, general</b>	<b>367</b>	<b>166</b>	<b>74</b>	<b>58</b>	<b>28</b>	<b>1746</b>	<b>3</b>	<b>2442</b>
	% Part.	15,03%	6,80%	3,03%	2,38%	1,15%	<b>71,50%</b>	0,12%	100,00%

Fuente de información: Base de datos GFILES (gestión documental)

Así mismo, se registran a la fecha 158 requerimientos y PQRS abiertas, representando el 6,47%. Tabla 11

**Tabla 11. PQRSDA abiertas en Gfiles**

Serie	Subserie	1	2	3	4	5	6	7	8	Total,
<b>REQUERIMIENTOS</b>	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS			2	1	1	2	3	22	31
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	1	1						2	4
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS		13	14	1	5	6	6	17	62
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES							2	9	11
	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES								1	1
<b>Total, REQUERIMIENTOS</b>		<b>1</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>51</b>	<b>109</b>
<b>PQRS</b>	DERECHOS DE PETICIÓN	1	4	2	1	2	4	4	15	33
	PQR								16	16
<b>Total, PQRS</b>		<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>49</b>
<b>Total, general</b>		<b>2</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>82</b>	<b>158</b>

Fuente de información: Base de datos GFILES (gestión documental)





Si se suman las PQRSDA de los dos procesos se encuentran un total de 2962 PRSDA, de las cuales se encuentran abiertas 182 (6%).

Adicionalmente la dirección de control interno realizó un muestreo con 13 solicitudes externas, encontrando que 1 no fue respondida de manera oportuna y 12 se encuentran en proceso (abiertas), así mismo, de estas 13 solicitudes se observa que algunas no requieren respuesta por ser informativas pero que fueron tipificadas como requerimientos (4, 7, 9, 11 y 13).Tabla 12.

**Observación 6. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)**

Se continúa con la falencia de un solo canal para el manejo de las PQRSDA, el cual debe brindar herramientas para un adecuado seguimiento y control de estas.

**Recomendación 5. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)**

Como se ha indicado en informes anteriores es indispensable, que se cuente con un solo canal de ingreso para el manejo de las PQRSDA, dado que, el control de estas puede verse afectado



Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 16 de 26**

**Tabla 12. Verificación aleatoria por parte de la Dirección de Control Interno a solicitudes a través de GFILES**

Item	Radicado	Fecha de registro	mes	Fecha de finalización	DIRECCIÓN	PROCESO	Serie	Subserie	Tipo documental	Estado	Respuesta	Asunto	observación	Validación Control Interno
1	2022-630-160-3	17/01/2022 16:18	1	27/05/2022 16:59	OPERATIVA	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Petición	Finalizada		PRESTACION SERVICIO DE GRUAS RADICADO 202241520100005351	Novedades del servicio de grúas entre el 07 y 14 de enero de 2022	La respuesta no fue oportuna a la Secretaría, quien al parecer requirió en diferentes ocasiones por el mismo tema desde el mes de enero y se respondió en mayo.
2	2022-620-317-3	26/01/2022 15:08	1		OPERATIVA	ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	Requerimiento	En proceso		SOLICITUD PARAMETRIZACION TARIFAS 2022 RADICADO No 202241520100014861	Buenos días, Adjunto documento para su conocimiento y fines pertinentes.	7/9/2022 - No se observa evidencia de respuesta en el aplicativo GFILES
3	2022-630-685-3	14/02/2022 15:39	2		OPERATIVA	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	En proceso		RECLAMACIÓN - PERDIDA DE BATERIA DE ENERGIA VEHICULO EN PATIOS - SPL - 453	-	Se observan documentos soporte, pero no respuesta por parte del CDAV Ltda.
4	2022-800-690-3	15/02/2022 9:53	2		CONTROL INTERNO	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	Requerimiento	En proceso		Plantilla de Notas, Guía de reporte control Interno Contable, Instructivo de Cierre y Res_193	-	Esta información fue remitida a la Dirección Administrativa y Financiera, sin embargo, en el informe de Gfiles no se observa dicho traslado, en el aplicativo sí.
5	2022-300-873-3	23/02/2022 16:02	2		DESARROLLO HUMANO	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimiento	En proceso		Certificación Laboral	Certificación laboral cargo y salario	No se observa gestión realizada
6	2022-500-2770-3	23/06/2022 13:53	6		ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	Requerimiento	En proceso		Solicitud de RUT (Registro Único Tributario)	-	No se observa atención al requerimiento a través de GFILES.



Rad # : 2022-800-3381-2  
Fecha : 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 17 de 26**

Ítem	Radicado	Fecha de registro	mes	Fecha de finalización	DIRECCIÓN	PROCESO	Serie	Subserie	Tipo documental	Estado	Respuesta	Asunto	observación	Validación Control Interno
7	2022-500-2827-3	24/06/2022 17:13	6		JURÍDICA	CONTRATACIÓN	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Respuesta a las solicitudes internas o externas	En proceso		Documento [2022098859-001-000]	-	Es una respuesta a un requerimiento del CDAV, se encuentra tipificado como tal, sin embargo, continúa como si fuese un requerimiento para dar respuesta.
8	2022-520-2885-3	30/06/2022 8:43	6		ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TESORERÍA	ESTADOS DIARIOS	ESTADOS DIARIOS DE CAJA Y BANCOS	Transferencia electrónica	En proceso		FACTURA No 087 POR \$ 1.250.000 CDAV-052-2022 SGI	Adjunto envío cuenta de cobro del contrato CDAV-052-2022, adjunto informes del primer semestre y seguridad social.	En el aplicativo continúa abierta, a pesar de que se evidencia trazabilidad
9	2022-630-3409-3	28/07/2022 16:26	7		OPERATIVA	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	En proceso		INFORME DE RETIRO DE VEHICULOS REALIZADO POR LA SECRETARIA DE MOVILIDAD DE SANTIAGO DE CALI EN LA CARRERA 66 # 13-11 PLACA YAP106 / EVB854 / PIO52B / HLJ84A / NVD14 / UMY07C	-	Es un informe dirigido al CDAV, sin embargo, se encuentra tipificado como petición, motivo por el cual continúa abierta.
10	2022-410-3744-3	12/08/2022 12:56	8		COMERCIAL	MERCADEO	PQRS	PQR	pregunta, queja, reclamo o sugerencia	En proceso		PQRS CC 1144200891	-	Es una queja la cual no se le ha evidencia gestiones, vencida



Rad # : 2022-800-3381-2  
Fecha : 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 18 de 26**

Ítem	Radicado	Fecha de registro	mes	Fecha de finalización	DIRECCIÓN	PROCESO	Serie	Subserie	Tipo documental	Estado	Respuesta	Asunto	observación	Validación Control Interno
11	2022-300-3769-3	16/08/2022 12:35	8		DESARROLLO HUMANO	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Requerimiento	En proceso		¿Capacitación? ¿Liquidación de Intereses, Actualización de Sanciones y Aplicación de Pagos?	-	Es una invitación a una capacitación, sin embargo, es tipificada como un requerimiento al que se debiera brindar respuesta, motivo por el cual continúa abierta en el GFILES
12	2022-630-3846-3	19/08/2022 9:11	8		OPERATIVA	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	Petición	En proceso		DERECHO DE PETICIÓN PLACA QKX12D	-	Es un derecho de petición el cual no se evidencia respuesta, se encuentra vencido.
13	2022-800-3967-3	24/08/2022 9:50	8		CONTROL INTERNO	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	Requerimiento	En proceso		RESPUESTA A REQUERIMIENTO No. 800.26.4/3482 RESOLUCIÓN No 185	-	Esta información fue remitida a la Dirección Administrativa y Financiera, sin embargo, en el informe de Gfiles no se observa dicho traslado, en el aplicativo sí.

Fuente de información: Aplicativo Gfiles



#### 4.3.3 Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (3 actividades – cumplimiento promedio 100%)

En este punto se tienen 3 actividades las cuales presentan un cumplimiento del 100%, como se muestra a continuación:

**Tabla 13. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas**

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
1 Hacer partícipes a los ciudadanos para consultar sobre temas de interés a tratar en la Audiencia Pública y/o satisfacción con los servicios prestados.	Eventos de diálogo realizados.	Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente	Permanente	100%	Rendición anual de cuentas: La convocatoria de los actores y grupos de interés, el CDAV Ltda., la realizó a través de la página, redes sociales y con los usuarios que acuden de manera presencial, así mismo, se remitieron comunicaciones a entes de control como Personería y Contraloría.  No se observa una amplia divulgación para captar grupos de interés, dado que, se encontró en Twitter 1 mensaje, en Instagram 2 mensajes, y la actividad de contacto directa en un solo día, así como tampoco, se realizó verificación de asistencia de invitados a través de correo.  (incluido en informe seguimiento a la rendición de cuentas control interno del 21/7/2022).  Por otro lado, se realizó gestión en La U FM de Univalle, - Entrevista Gerente CDAV Sobre el análisis de la constitucionalidad de la suspensión del vencimiento de las licencias de conducción - Radio Express de Javeriana Estéreo, Entrevista al Gerente CDAV invitando a los ciudadanos a renovar sus licencias de conducción. (Se adjunta audios correspondientes a lo mencionado directamente en al correo).
2 Proporcionar información a funcionarios y Ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado.	Informe de gestión publicado	Líder de Mercadeo y Servicio al Cliente	Abril 29 de 2022	100%	5/5/2022 -Se encuentra informe de gestión publicado <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>
3 Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública.	Gerencia directores Responsable de Comunicaciones Interna	Junio 2 de 2022	100%	El evento fue realizado el 2/06/2022

Fuente de información: Informe dirección comercial y página web

#### 4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 50%)

En este componente se estructuraron 2 actividades, sin embargo, el nivel de cumplimiento fue bajo, como se indica en el seguimiento realizado desde la Dirección de Control Interno.  
Tabla 14



**Tabla 14. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
1 Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Cronograma	Gerencia directores Responsable de Comunicaciones Interna	Marzo 31 de 2022	80%	Se realizaron dos mesas de trabajo internas, sin embargo, en estas no se tuvo en cuenta el Modelo único de rendición de Cuentas - MURC de la DAFP.
2 Diseñar, aplicar y publicar resultados de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Todo el personal asistente	Responsable de Comunicaciones Interna	Junio 16 de 2022	20%	Se diseño la encuesta, sin embargo, no se encuentra publicado en la página web el resultado de la encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>

**Recomendación 6. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional**

Es importante que para la rendición de cuentas de la vigencia 2022 se trabaje con el MURC – Modelo Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo para la Función Pública)<sup>4</sup>

**4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 100%)**

En este componente se tienen estructuradas 6 actividades, la cuales fueron cumplidas en un 100%, como se muestra Tabla 15. Componente Servicio al ciudadano:

<sup>4</sup> MURC - Ley 1757 de 2015 ARTÍCULO 51. Manual Único y lineamientos para el proceso de Rendición de Cuentas. El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se **constituirá en la guía de obligatoria observancia** para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.

Este manual deberá contener los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de **cuentas en las entidades de la Rama Ejecutiva, del orden nacional y territorial**, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública. Incluye criterios para determinar los temas de interés de la ciudadanía, el desarrollo sectorial y regional, así como lineamientos de información, gobierno abierto y mecanismos de participación ciudadana.





**Tabla 15. Componente Servicio al ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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.	Revisión de la encuesta de satisfacción y principales inconformidades de los usuarios.	Director Comercial	Comités de Gerencia	100%	En los comités de gerencia mensual, se realiza presentación del área comercial, sin embargo, se debería adelantar mayor análisis a las PQRS, comportamiento de redes, satisfacción, para buscar estrategias que impacten al ciudadano para mejorar su atención.  Dado que, no se cuenta con un sistema único para el manejo de las peticiones las presentadas por la dirección comercial solo representa el 17,55% (520) del total (2962)
Fortalecimiento de los canales de atención	2 Asignar a cada proceso responsable, la gestión de los diferentes PQRS que se reciban, así como de las sugerencias recibidas mediante el proceso de medición de satisfacción.	Asignación de casos	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	En cada evento	100%	Ver informe punto 4.3.2
	3 Hacer seguimiento a los indicadores establecidos para medir el desempeño de la atención a los ciudadanos a través de los PQRS, estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Seguimientos en los comités de Gerencia	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Mensualmente	100%	En el primer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción del 2022, se recomendó realizar mayor análisis a las PQRS con el fin de encontrar OPORTUNIDADES DE MEJORA en la prestación del servicio al ciudadano en general.
Talento humano	4 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.	Sensibilizaciones	Desarrollo Humano	Septiembre 30 de 2022	EN PLAZO	Se encuentra en plazo, dado que, su cumplimiento está para el 30 de septiembre de 2022.
Normativo y procedimental	5 Elaborar informes del estado de los PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Mensualmente	100%	Ídem punto 1
Relacionamiento con el ciudadano	6 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.	Encuestas realizadas	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Mensualmente	100%	Desde la dirección comercial se realizan encuestas de satisfacción, donde se encuentra que el servicio con la mejor calificación o satisfacción por parte de los ciudadanos es Revisión Técnico Mecánica con 3.91 <sup>5</sup> , por otro lado, el servicio de Patios y Grúas presenta la menor calificación con 3,26.  Adicionalmente se realizó por parte de la Dirección de Control Interno, actividad en las sedes de Salomia, Carrera 1 y Aventura Plaza los días 24 y 25 de agosto, con el fin de verificar la atención brindada

<sup>5</sup> La calificación se realiza en una escala del 1 – 4 siendo 4 la mayor calificación.



en estas, encontrando que, de las 18 personas encuestadas, todas se encuentran satisfechas con el servicio recibido, sin embargo, 2 personas presentaron observación frente a la atención telefónica y 1 por la atención brindada por la funcionaria que lo atendió.

**% CUMPLIMIENTO PROMEDIO 100%**

Ampliando el punto 6 – Relacionamiento con el ciudadano se muestra el comportamiento de la satisfacción entre enero y agosto de 2022, así como el resultado del ejercicio realizado en sitio por parte de la Dirección de Control Interno.

En la Tabla 16, se observa la calificación promedio de cada uno de los servicios entre enero – agosto de 2022, encontrando como se indicó anteriormente que el servicio con mejor calificación es RTM con 3,91 y el de más baja calificación el servicio de Patios y Grúas con 3,26.

Así mismo, se observa una disminución del 2,75% en el nivel de satisfacción entre enero y agosto (de 3,82 a 3,72).

**Tabla 16. Satisfacción del ciudadano**

I	SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	PROMEDIO
1	Revisión técnico Mecánica - RTM	3,91	3,85	3,92	3,92	3,94	3,92	3,92	3,93	3,91
2	Registro Distrital de Automotores	3,86	3,84	3,85	3,84	3,89	3,88	3,86	3,85	3,86
3	Licencias de conducción	3,88	3,81	3,83	3,85	3,81	3,84	3,79	3,80	3,83
4	Escuela	3,75	3,75	4,00	NO ENCUESTA	3,85	3,87	3,75	3,79	3,82
5	Registro Distrital de Infractores	3,70	3,74	3,81	3,80	3,86	3,87	3,78	3,79	3,79
6	Patios y Grúas	NO ENCUESTA	NO ENCUESTA	3,28	3,44	3,24	3,24	3,23	3,13	3,26
	<b>Promedio mensual</b>	<b>3,82</b>	<b>3,80</b>	<b>3,78</b>	<b>3,77</b>	<b>3,77</b>	<b>3,77</b>	<b>3,72</b>	<b>3,72</b>	<b>3,75</b>
	<b>Variación mensual</b>		<b>-0,58%</b>	<b>-0,43%</b>	<b>-0,31%</b>	<b>-0,13%</b>	<b>0,13%</b>	<b>-1,28%</b>	<b>-0,18%</b>	

Por otro lado, la dirección de control interno en su rol de Evaluación y seguimiento, así como lo establecido en la Ley 1474 de 2011, artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, indica “La oficina de control interno deberá **vigilar** que la **atención** se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un enlace de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”, ejecutó un recorrido por las Sedes del CDAV Ltda. donde presta sus servicios, se realizaron 18 encuestas en las 3 sedes, con 4 preguntas, encontrando que en promedio los ciudadanos se encuentran satisfechos con el servicio de licencias brindado por el CDAV.



**Tabla 17. Resultado recorrido sedes por control interno - Satisfacción del ciudadano**

SEDE	Promedio de ¿Cómo califica el tiempo de espera?	Promedio de ¿Cómo considera el trato brindado por el funcionario?	Promedio de ¿Cómo califica la gestión realizada ante su trámite?	Promedio de ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado?
AVENTURA PLAZA	4,0	3,8	4,0	4,0
CARRERA 1	4,0	4,0	4,0	4,0
SALOMIA	3,9	3,9	4,0	4,0
<b>Total</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

Fuente de información: Papeles de trabajo toma sedes 25 y 26 de agosto de 2022

De las 18 encuestas, 3 mostraron alguna insatisfacción como se muestra a continuación:

**Tabla 18. Insatisfacción ciudadanos en sedes por control interno**

SEDE	¿En qué podemos mejorar?	Promedio de ¿Cómo califica el tiempo de espera?	Promedio de ¿Cómo considera el trato brindado por el funcionario?	Promedio de ¿Cómo califica la gestión realizada ante su trámite?	Promedio de ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio brindado?
AVENTURA PLAZA	Cordialidad de la funcionaria	4,0	3,0	4,0	4,0
SALOMIA	El servicio de llamada telefónica	4,0	3,0	4,0	4,0
	Atención telefónica	3,0	4,0	4,0	4,0
<b>Total, general</b>		<b>3,7</b>	<b>3,3</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

Fuente de información: Papeles de trabajo toma sedes 25 y 26 de agosto de 2022

### **Recomendación 7. Componente Servicio al ciudadano**

La evaluación y seguimiento de la satisfacción se realiza a través de los comités de gerencia en los cuales son presentados por la dirección comercial, sin embargo, es necesario que se adelantes planes o acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los servicios como Patios y Grúas (punto 4.5 Subcomponente Lineamientos de Transparencia Pasiva punto 1

### **Recomendación 8. Componente Servicio al ciudadano**

Es importante realizar análisis más profundo al manejo dado a las PQRSDA, dado que, como se ha indicado en diferentes ocasiones en el CDAV Ltda., no se cuenta con un sistema único de información para el manejo de estas, así como, es necesario realizar seguimiento de todos los requerimientos que ingresan a la entidad.

Es así como en el punto 4.3.2 del presente informe se realizó un análisis de las PQRSDA desde los dos manejos uno por la dirección comercial y el otro a través de GFILES.



**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 24 de 26**

#### 4.5 Componente Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 90%)

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
Lineamientos de Transparencia Activa	1 Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	100% de información actualizada publicada en la web	Dirección Administrativa y Financiera	Abril 30 de 2022	100%	Se evidencian informes financieros publicados <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/</a>
	2 Publicación plan anual de adquisiciones.	100% de información actualizada publicada en la web	Dirección Administrativa y Financiera	Enero 31 de 2022	100%	25/8/2022 - En la página web se encuentra la versión 45 del PAA.  <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/</a>  En comité de contratación, se presentó una herramienta de control (formato) para llevar a cabo el seguimiento a los cambios generados en el plan anual de adquisiciones.
	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% de información actualizada publicada en la web	Dirección Jurídica	Permanente	100%	Se observa publicación de la contratación en página web, última modificación 26/8/2022 adjudicados <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/</a>  publicados <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/</a>
	4 Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100% de información actualizada publicada en la web	Dirección Jurídica	Permanente	100%	Se observa publicación de la contratación en página web, última modificación 26/8/2022 adjudicados <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/</a>  publicados <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/</a>
	5 Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	100% de información actualizada publicada en la web	Gerencia - Planeación	Enero 31 de 2022	100%	Se observa publicado el PLAN ANTICORRUPCION 2022 (3 versiones), 3 versión 3 de junio de 2022.  <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/</a>
	6 Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad.	100% de información actualizada publicada en la web	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Permanente	100%	Se observan publicados los servicios de la entidad en la página <a href="https://www.cdav.gov.co/">https://www.cdav.gov.co/</a>
	7 Todos los informes de gestión, evaluación y auditoría	100% de información actualizada publicada en la web	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Permanente	100%	Se encuentran publicados los informes de responsabilidad de la Dirección de control interno  <a href="https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129421/modelo-estandar-de-control-interno/">https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129421/modelo-estandar-de-control-interno/</a>
	8 Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital	100% de información actualizada publicada en la web	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Diciembre 31 de 2022	100%	En la página web se verifica la publicación y divulgación de Gobierno Digital, sin embargo, se encuentra pendiente una reingeniería de la página



Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 25 de 26**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
Lineamientos de Transparencia Pasiva	1 Elaborar informes del estado de los PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Mensualmente	100%	En el primer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción del 2022, se recomendó realizar mayor análisis a las PQRSDA con el fin de encontrar OPORTUNIDADES DE MEJORA en la prestación del servicio al ciudadano en general.
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	2 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.	Informes PQRSA	Área de Mercadeo y Servicio al Cliente	Mensualmente	0%	En los informes presentados desde la Dirección Comercial y el aplicativo GFILES, no fue posible diferenciar las solicitudes de acceso a la información.
% CUMPLIMIENTO PROMEDIO					90%	

### Observación 7. Componente Transparencia y Acceso a la Información

Respecto al monitoreo del acceso a la información pública es importante tener en cuenta lo descrito en la Ley 1712 de 2014 art. 4 y Ley 1755 de 2015 referente al acceso a la información pública.

## 9. OBSERVACIONES

Dentro del documento se presentan 6 observaciones, las cuales identifican algunas situaciones que deben ser analizadas y de ser necesario gestionadas.

Observación 1. Gestión del riesgo .....	6
Observación 2. Gestión del riesgo .....	7
Observación 3. Planeación de la Estrategia de Racionalización .....	9
Observación 4. Planeación de la estrategia de Racionalización .....	10
Observación 5. Planeación de la Estrategia de Racionalización .....	10
Observación 6. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA) .....	15
Observación 7. Componente Transparencia y Acceso a la Información .....	25

## 10. RECOMENDACIONES

Dentro del documento se presentan 8 recomendaciones así:

Recomendación 1. Gestión del riesgo .....	6
Recomendación 2. Gestión del riesgo .....	7
Recomendación 3. Planeación de la Estrategia de racionalización .....	10
Recomendación 4. Planeación de la Estrategia de racionalización .....	10



Rad #: 2022-800-3381-2  
Fecha: 2022-09-08 16:47:15  
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO II  
CUATRIMESTRE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
SERVICIO AL CIUDADANO

**Rad. 2022-800-3381-2**

**Cons. Int. 002**

**Página 26 de 26**

Recomendación 5. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA) .....	15
Recomendación 6. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional .....	20
Recomendación 7. Componente Servicio al ciudadano .....	23
Recomendación 8. Componente Servicio al ciudadano .....	23

## 11. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano elaborado por el CDAV Ltda., presenta un comportamiento y cumplimiento positivo, sin embargo, es importante que se tengan en cuentas las observaciones y recomendaciones realizadas por la dirección de control interno para su cumplimiento general. CONCEPTO FAVORABLE

## 12. FIRMA

El presente informe se firma el nueve (nueve) días del mes de septiembre de 2022 (dos mil veintidós), se remite al Gerente, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al área competente para su publicación.

**PAOLA ANDREA ZABALA**  
Directora Control Interno

Anexo: Sin anexos  
Copia: Gerencia CDAV  
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno  
Dirección Comercial CDAV – Publicación.

Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV 08/09/2022