



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022**Rad. 2023-800-121-2****Cons. Int. 003****Página 1 de 24**

INFORME

SEGUIMIENTO III 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

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

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI
10 de enero de 2023**



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 2 de 24

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. METODOLOGÍA | 3 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 3 |
| 3. CONTEXTO | 5 |
| 4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC III CUATRIMESTRE DE 2022 | 6 |
| 4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (17 actividades – 94,4%) | 6 |
| 4.1.1 Gestión del riesgo | 7 |
| 4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (11 riesgos para cumplimiento del 91%) | 9 |
| 4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (4 actividades – 85%) | 11 |
| 4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (13 actividades - % cumplimiento 83%) | 13 |
| 4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (5 actividades – 80% cumplimiento) | 13 |
| 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 98,6% cumplimiento) | 14 |
| 4.3.3 Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (3 actividades – cumplimiento promedio 100%) | 17 |
| 4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 50%) | 18 |
| 4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 83%) | 19 |
| 4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 90%) | 21 |
| 9. OBSERVACIONES | 23 |
| 10. RECOMENDACIONES | 23 |
| 11. CONCEPTO CONTROL INTERNO | 24 |
| 12. FIRMA | 24 |

Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 100%) | 7 |
| Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción | 9 |
| Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (4 actividades – 77%) | 11 |
| Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible | 13 |
| Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 14 |
| Tabla 6. PQRSDA todos los cuatrimestres comparados 2021 vs 2022 | 14 |
| Tabla 7. Asignación por dirección PQRSDA abiertas (Dirección Comercial) | 15 |
| Tabla 8. PQRSDA abiertas (Dirección Comercial) | 15 |
| Tabla 9. PQRSDA enero - agosto registradas a través de GFILES | 16 |
| Tabla 10. PQRSDA abiertas en Gfiles | 16 |
| Tabla 11. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 17 |
| Tabla 12. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 18 |
| Tabla 13. Componente Servicio al ciudadano | 19 |
| Tabla 14. Satisfacción del ciudadano | 20 |
| Tabla 15. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información | 21 |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 3 de 24

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 web¹ 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 III cuatrimestre como consolidado de 2022.

1. METODOLOGÍA

El presente informe es el tercer 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.

Durante la presentación del documento se van realizando observaciones y recomendaciones las cuales son consolidadas al final de este 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:

¹ <https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022**Rad. 2023-800-121-2****Cons. Int. 003****Página 4 de 24**

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, 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.



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 5 de 24

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 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 entidades², 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.

² Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

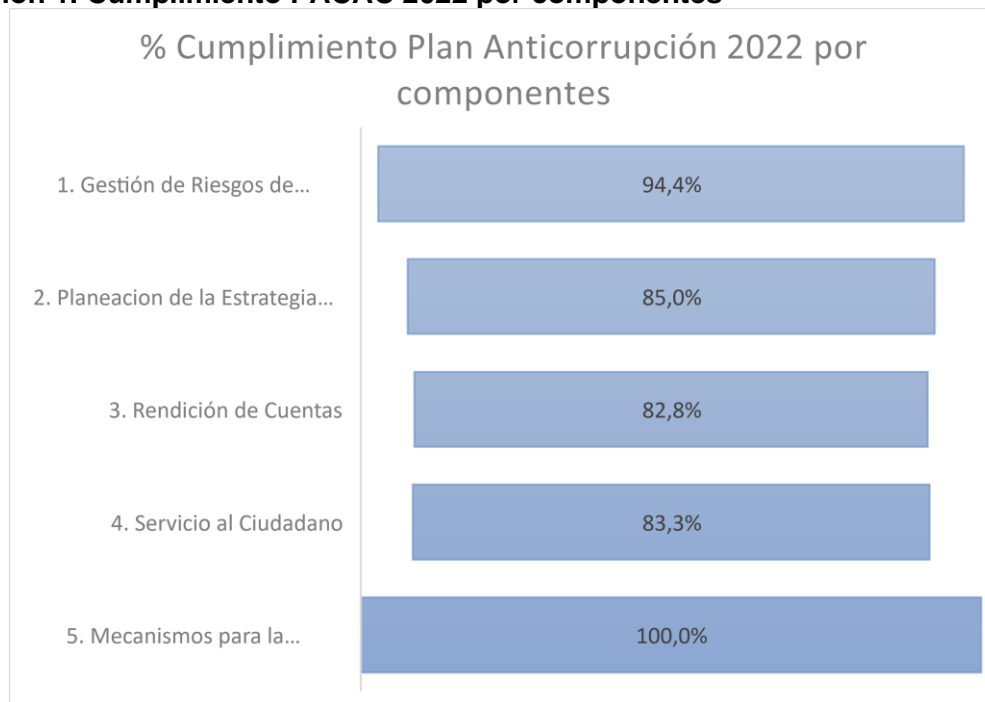
Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 6 de 24

Para este informe final del 2022, el PACAC presenta un cumplimiento de 89,1%, donde los componentes 2. Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (85%), 3. Rendición de cuentas (82,8) y Servicio al Ciudadano (83,3) presenta el menor cumplimiento.

Ilustración 1. Cumplimiento PACAC 2022 por componentes



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

El cumplimiento general del PACAC 2022 fue del 90,5%, como se indicó anteriormente, el este 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 (17 actividades – 94,4%)

El componente 1 se encuentra dividido en la gestión de riesgos y en el seguimiento a los riesgos de corrupción.



4.1.1 Gestión del riesgo

Se establecieron 6 actividades, las cuales, con corte a 31 de diciembre de 2022, presenta un cumplimiento del 100% como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (6 actividades – 100%)

| 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. | Planeación | 30/04/2022 | 100% |
| | 3 | Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados vigencia 2022. | Planeación | 30/09/2022 | 100% |
| 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 | 100% |
| | 6 | Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción identificados (riesgo Inherente) | Oficina de Control Interno | Mayo, septiembre de 2022 y enero de 2023. | 100% |
| CUMPLIMIENTO PROMEDIO | | | | | 100% |

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

Observación 1. Gestión del riesgo

El mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2002 fue revisado en dos ocasiones, siendo actualizado en el primer semestre de 2002, para el segundo semestre no se actualizó según determinación de los procesos.

Observación 2. Gestión del riesgo

En el primer cuatrimestre, se encontraban establecidos 144 riesgos, de los cuales 11 son de corrupción. Para el último cuatrimestre de 2022, se terminó con 140 riesgos de los cuales 11 son de corrupción.

Observación 3. Gestión del riesgo

Al igual que en el primer cuatrimestre, las actividades generadas por la identificación de riesgos apuntan más a generar acciones que controles, los cuales finalmente son los que evitan la materialización de los riesgos.



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 8 de 24

Observación 4. Gestión del riesgo

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

Observación 5. Gestión del riesgo

En la revisión por la dirección (noviembre 2021 a octubre 2022) se identificó que la materialización de los riesgos alcanzó el 16%. No se materializó algún riesgo de corrupción

Observación 6. 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, ni se registró en el seguimiento realizado por planeación.

Adicionalmente se encuentra que, con corte a diciembre 31 de 2022, de las 104 actividades planteadas para la gestión de los riesgos en general 59 (57%) están cerradas, 43 (41%) abiertas y 2 en plazo.

Recomendación 1. Gestión del riesgo

En una buena identificación y gestión de los riesgos radica la administración adecuada de estos, los cuales deben generar valor y mejorar los procesos dentro de la entidad.

Recomendación 2. Gestión del riesgo

Es importante que las acciones tiendan a minimizar los niveles de riesgo, por eso las actividades planteadas deben aplicarse en oportunidad y celeridad.

Recomendación 3. Gestión del riesgo

Es importante que, para la revisión y actualización de los riesgos en el 2023, se verifique la efectividad de las actividades planteadas.

Recomendación 4. Gestión del riesgo

En la revisión y actualización de los riesgos es importante la identificación y uso correcto uso de los controles.



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 9 de 24

Recomendación 5. Gestión del riesgo

Por medio del seguimiento realizado a los riesgos a través del sistema SIG y al Plan Anticorrupción, se observa que los controles de los riesgos de corrupción identificados han sido efectivos, sin embargo, como se ha indicado en informes anteriores, es necesario que se trabaje en la correcta identificación y apropiación de la cultura del riesgo dentro del CDAV.

4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (11 riesgos para cumplimiento del 91%)

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 6 se realizó resumen del cumplimiento a continuación ampliado:

Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción

| I | Proceso | Riesgo | Zona de riesgo | Política | Acciones | Fecha | % Avance | Seguimiento Control Interno |
|---|--|--|----------------------------|----------|---|------------|-------------|--|
| 1 | Gestión Gerencial y Mejora Continua | Deterioro de la imagen por actuaciones de corrupción. | M: Zona de riesgo Moderada | Reducir | Realizar sensibilización sobre corrupción al personal del CDAV. | 31/10/2022 | 100% | El 17 de noviembre de 2022, se realizó por parte del CDAV Ltda., capacitación sobre las practicas responsables para evitar los riesgos de la corrupción, dicha actividad la ejecuto la entidad Comfenalco Valle, por medio de su capacitador Hernán González. EVIDENCIA MATRIZ DE RIESGOS. Así mismo desde la dirección de Control Interno se impulsó en las actividades de fomento el PACTO POR LA INTEGRIDAD, LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, donde: 1. Se 63 funcionarios (55,86% de 111) se certificaron con el Departamento Administrativo de la Función Pública en el curso de INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. 2. El 9 de diciembre de 2022, se realizó la firma del PACTO POR LA INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, por parte de 31 funcionarios. Recomendación No.6 |
| 2 | Gestión Comercial | Recibir dádivas de clientes para favorecer resultados en los servicios vendidos. | M: Zona de riesgo Moderada | 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% | Se validó por parte de la dirección de control interno por medio de las evidencias presentadas y a visita In situ, el cumplimiento de las acciones. |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 10 de 24

| I | Proceso | Riesgo | Zona de riesgo | Política | Acciones | Fecha | % Avance | Seguimiento Control Interno |
|----|--|---|----------------------------|----------|--|------------|----------|--|
| 3 | Gestión de Operaciones | Recibir dádivas de clientes o terceros para favorecer los resultados en los servicios. | M: Zona de riesgo Moderada | Reducir | Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de gestión de operaciones. | 30/11/2022 | 100% | Idem riesgo 1 CORRUPCIÓN, por parte de 31 funcionarios. |
| 4 | Gestión de Apoyo a los Organismos de Tránsito | Favorecer a terceros a cambio de dádivas | M: Zona de riesgo Moderada | Reducir | Sensibilizar al personal de apoyo a organismos de tránsito en temas de prevención de corrupción. | 30/11/2022 | 100% | Idem riesgo 1 CORRUPCIÓN, por parte de 31 funcionarios. |
| 5 | Gestión de Desarrollo Humano | Contratar personal no apto para ejercer el cargo. | M: Zona de riesgo Moderada | Reducir | Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal. | 31/05/2022 | 0% | Con fecha a 31 de diciembre, no se evidencia estandarización del instructivo de selección y vinculación del personal. Recomendación No. 7 |
| 6 | Gestión Administrativa y Financiera | Solicitar o recibir dádivas a cambio de certificar el recibo de bienes o servicios incompletos, o pagos sin los requerimientos técnicos y/o normativos. | A: Zona de riesgo Alta | Reducir | Sensibilizar sobre corrupción al personal del proceso Administrativo y Financiero. | 30/11/2022 | 100% | Adicionalmente a lo mencionado en los riesgos 1, 3 y 4, la DAF realizó sensibilización a través de correo electrónico. |
| 7 | Gestión Jurídica | Favorecimiento de terceros en desarrollo de la gestión contractual | A: Zona de riesgo Alta | Reducir | Realizar una campaña anticorrupción relacionado con el proceso de contratación. | 31/07/2022 | 100% | 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 | 100% | El 25 de octubre se llevó a cabo la actividad |
| 9 | Gestión Tecnología y Sistemas de Información | Entrega, alteración, venta y/o intercambio de información a cambio de dádivas. | A: Zona de riesgo Alta | Reducir | Sensibilizar al personal del área sobre el no favorecimiento a terceros en el proceso técnico de la gestión contractual. | 30/12/2022 | 100% | El 30 de noviembre de 2022, se llevó a cabo la actividad |
| I | Proceso | Riesgo | Zona de riesgo | Política | Acciones | Fecha | % Avance | Seguimiento Control Interno |
| 10 | Gestión Control | Falta de independencia, transparencia, | A: Zona de riesgo Alta | Reducir | Realizar capacitación del código de | 31/05/2022 | 100% | Los 4 funcionarios de control interno realizaron curso sobre INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, dictado por el |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 11 de 24

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|------------|-----------------------|---|
| | | imparcialidad y objetividad en el desarrollo de las auditorías. | | integridad dictado por la DAFP para el personal de control interno. | | | Departamento Administrativo de la Función Pública. |
| 11 | | | | Actualización del código de ética del auditor. | 30/06/2022 | 100% | Como se indicó anteriormente por medio de las actividades de fomento de la dirección de control interno, en total 63 funcionarios (55,86% de 111) se certificaron con el Departamento Administrativo de la Función Pública en el curso de INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. |
| | | | | | | CUMPLIMIENTO PROMEDIO | 91% |

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

Recomendación 6. Gestión del riesgo corrupción

Es importante la articulación de las diferentes áreas para la lucha contra la corrupción e impactar el 100% de los funcionarios.

Recomendación 7. Gestión del riesgo corrupción

Es importante que la actividad del riesgo No. 5 sea cumplida, con la actualización y estandarización del instructivo de selección por parte de la dirección de desarrollo humano.

4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (4 actividades – 85%)

Este componente es uno de los de más bajo cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con un 85% 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. | Dirección Operativa | 1/01/2022 | 1/06/2022 | 80% |
| 2 | Revisión Técnico Mecánica | Implementar el servicio de pago PSE en el proceso. | Dirección de Tecnología | 1/01/2022 | 30/03/2022 | 60% |
| 3 | Licencias de Conducción | Implementar el servicio de pago PSE en el proceso. | Dirección de Tecnología | 1/01/2022 | 1/06/2022 | 100% |
| 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 | |



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 12 de 24

| | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------------|---|-------------------------|-----------|------------|------|
| 4 | Certificados de retenciones | Implementar una herramienta tecnológica que permita al ciudadano descargar el certificado de retenciones realizadas por el CDAV en línea. | Dirección de tecnología | 1/01/2022 | 23/12/2022 | 100% |
| % CUMPLIMIENTO PROMEDIO | | | | | | 85% |

Fuente de información: Comités de gerencia 2022 y página web

Observación 7. 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.

Nota: esta recomendación se ha realizado en informes anteriores.

Observación 8. Planeación de la estrategia de Racionalización

Se amplió el canal de pagos para licencias de conducción, a pesar de que la herramienta ya está diseñada por tecnología no se ha logrado implementar en RTM.

Esta actividad viene desde el 2021.

Recomendación 8. Planeación de la Estrategia de racionalización



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 13 de 24

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, estas actividades vienen desde el año 2021, se recomienda tomar medidas inmediatas para cumplir con dicha actividad.

4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (13 actividades - % cumplimiento 83%)

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)

Este componente registró un cumplimiento del 80%, dado que, no se evidenció un cronograma establecido para la rendición por parte del área responsable.

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. Por parte de la dirección de control interno, se remitió una a una las actividades establecidas en el MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS - MURC para tener en cuenta en la rendición del año 2023. En dicho informe se recomendó reasignar el procedimiento de rendición de cuentas en cabeza de Planeación. |
| 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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/ |
| 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 (https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129879/plan-de-accion-institucional-2022/) 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). |
| Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |
| 1.5 Evento de Audiencia Pública de | Evento de audiencia pública. | Gerencia Directores Responsable de | Junio 2 de 2022 | 100% | Se llevó a cabo la audiencia el 2 de junio de 2022, sin embargo, el 21 de julio de 2022, la Dirección de Control interno realizó informe de seguimiento a la AUDIENCIA PÚBLICA, dando concepto desfavorable |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 14 de 24

| | | | |
|---------------------------------------|------------------------|-----|--|
| Rendición de cuentas a la ciudadanía. | Comunicaciones Interna | | a la misma, en el cual se consolidaron 9 observaciones y 4 recomendaciones, el cual puede ser consultado en: https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/ |
| | | 80% | |

Recomendación 9. Rendición de cuentas

Se recomienda adoptar en lo aplicable al CDAV LTDA, el Manual Único para Rendición de Cuentas, y reasignación de responsable de este.

4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 98,6% cumplimiento)

Referente a las tres actividades propuestas en este subcomponente se encuentra un cumplimiento del 98,6%, 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 | 95,8% |
| 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: Para año 2022, se presentaron 702 PQRSDA, de las cuales el 50% - 349 son peticiones y el 32% -223 quejas. Si se compara el año 2021 vs el 2022, se presenta una disminución total en el número de PQRSDA del -37,54%, pasando de 1.124 a 702

Tabla 6. PQRSDA todos los cuatrimestres comparados 2021 vs 2022

| COMPARATIVO CUATRIMESTRES 2021 vs 2022 | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|----------------|------|-------|-----------------|------|-------------|------------------|------|--------|-------|------|-------|
| I | TIPO | I CUATRIMESTRE | | | II CUATRIMESTRE | | | III CUATRIMESTRE | | | TOTAL | | |
| | | 2021 | 2022 | % Var | 2021 | 2022 | % Variación | 2021 | 2022 | % Vari | 2021 | 2022 | % Var |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 15 de 24

| | | | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------|------------|------------|----------------|------------|------------|---------------|------------|------------|----------------|-------------|------------|----------------|
| 1 | APELACION | 2 | 4 | 100,00% | 2 | 4 | 100,00% | 1 | 2 | 100,00% | 5 | 10 | 100,00% |
| 2 | COMENTARIO POSITIVO | 8 | 25 | 212,50% | 22 | 16 | -27,27% | 38 | 16 | -57,89% | 68 | 57 | -16,18% |
| 3 | DENUNCIA | 7 | 2 | -71,43% | 5 | 4 | -20,00% | 10 | 3 | -70,00% | 22 | 9 | -59,09% |
| 4 | PETICION | 362 | 129 | -64,36% | 146 | 139 | -4,79% | 196 | 81 | -58,67% | 704 | 349 | -50,43% |
| 5 | QUEJA | 87 | 87 | 0,00% | 40 | 73 | 82,50% | 102 | 63 | -38,24% | 229 | 223 | -2,62% |
| 6 | RECLAMO | 31 | 9 | -70,97% | 14 | 16 | 14,29% | 32 | 14 | -56,25% | 77 | 39 | -49,35% |
| 7 | SUGERENCIA | 3 | 4 | 33,33% | 4 | 6 | 50,00% | 12 | 5 | -58,33% | 19 | 15 | -21,05% |
| | TOTAL | 500 | 260 | -48,00% | 233 | 258 | 10,73% | 391 | 184 | -52,94% | 1124 | 702 | -37,54% |

Fuente de información: Informe PQRSDA Dirección Comercial 2021 y 2022

Adicionalmente, se presentan la asignación de las PQRSDA a las diferentes direcciones dentro del CDAV Ltda., encontrando para el año 2022 que el 81,91% (575) son gestionadas a través de la Dirección Operativa, para el año 2021 esta dirección también gestionó el 62% (693) de las PQRSDA como se muestra en la Tabla 7:

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

| 2021 | | | | | |
|-----------------------|-----------------------------|--------------|---------------|-------------------------|----------------|
| Etiquetas de fila | Administrativa y Financiera | Comercial | Operativa | Secretaría de Movilidad | Total, general |
| APELACION | | | 2 | 3 | 5 |
| COMENTARIO POSITIVO | | 6 | 54 | 8 | 68 |
| DENUNCIA | 1 | 1 | 8 | 12 | 22 |
| PETICION | 66 | 5 | 391 | 242 | 704 |
| QUEJA | 18 | 23 | 164 | 24 | 229 |
| RECLAMO | 1 | 1 | 63 | 12 | 77 |
| SUGERENCIA | 4 | 1 | 11 | 3 | 19 |
| Total, general | 90 | 37 | 693 | 304 | 1124 |
| % Part. | 8% | 3% | 62% | 27% | 100% |
| 2022 | | | | | |
| Etiquetas de fila | Administrativa y Financiera | Comercial | Operativa | Secretaría de Movilidad | Total, general |
| APELACION | | | 10 | | 10 |
| COMENTARIO POSITIVO | | 8 | 49 | | 57 |
| DENUNCIA | | | 9 | | 9 |
| PETICION | 51 | 2 | 296 | | 349 |
| QUEJA | 12 | 29 | 161 | 21 | 223 |
| RECLAMO | 1 | | 38 | | 39 |
| SUGERENCIA | 1 | 2 | 12 | | 15 |
| Total, general | 65 | 41 | 575 | 21 | 702 |
| % Part. | 9,26% | 5,84% | 81,91% | 2,99% | 100,00% |

Fuente de información: Informe de gestión dirección comercial 2021 y 2022

De las 702 PQRSDA del año 2022 se encuentran abiertas 10 (1,42%) de los meses noviembre y diciembre.

Tabla 8. PQRSDA abiertas (Dirección Comercial)

| Etiquetas de fila | noviembre | diciembre | Total, general |
|-------------------|-----------|-----------|----------------|
| APELACION | | 1 | 1 |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 16 de 24

| | | | |
|-----------------------|----------|----------|-----------|
| PETICION | | 3 | 3 |
| QUEJA | 2 | 4 | 6 |
| Total, general | 2 | 8 | 10 |

Fuente de información: Informe de gestión dirección comercial

2. Por otro lado, se encuentran las PQRSDA registradas a través del aplicativo GFILES, del cual se extraen los requerimientos y la clasificación de PQRS, encontrando un total de 3.905, donde el 57,76% (2.259) son requerimientos realizados por entidades externas y el 21,94% (858) clasificadas como PQRS. Específicamente en el II cuatrimestre de 2022, se registraron 1.307 con un crecimiento del 15% respecto al primer cuatrimestre (1.135).

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

| Etiquetas de fila | Administrativa y Financiera | Comercial | Control Interno | Desarrollo Humano | Gerencia - Planeación | Jurídica | Operativa | Tecnología y SI | Total, general | % Part. |
|---|-----------------------------|------------|-----------------|-------------------|-----------------------|-----------|-------------|-----------------|------------------|----------------|
| REQUERIMIENTOS | 500 | 5 | 120 | 37 | 4 | 1 | 2375 | 11 | 3053 | 78,06% |
| REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES | | 5 | | | | | 1 | | 6 | 0,15% |
| REQUERIMIENTOS DE USUARIOS | 295 | | | | | | | | 295 | 7,54% |
| REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA | | | 120 | 9 | | | 58 | | 187 | 4,78% |
| REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES | | | | 27 | | | | | 27 | 0,69% |
| REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS | 198 | | | 1 | | | 2051 | 9 | 2259 | 57,76% |
| REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES | | | | | 2 | | 265 | | 267 | 6,83% |
| REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS | 6 | | | | | | | | 6 | 0,15% |
| PQRS | | 200 | | 81 | | 51 | 526 | | 858 | 21,94% |
| DERECHOS DE PETICIÓN | | | | 64 | | 51 | 526 | | 641 | 16,39% |
| PQR | | 200 | | 17 | | | | | 217 ³ | 5,55% |
| Total, general | 500 | 205 | 120 | 118 | 4 | 52 | 2901 | 11 | 3905 | 100,00% |
| % Part. | 13% | 5% | 3% | 3% | 0% | 1% | 74% | 0% | 100% | |

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

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 74% (2.901) solicitudes, al igual que con las PQRSDA informadas desde la Dirección Comercial.

Finalmente, se registran abiertas 184⁴ requerimientos y PQRS, representando el 4,70%. Tabla 10

Tabla 10. PQRSDA abiertas en Gfiles

| Etiquetas de fila | Anulado | En proceso | Finalizada | Total, general | % En proceso |
|-----------------------------|---------|------------|------------|----------------|---------------|
| Administrativa y Financiera | | 68 | 432 | 500 | 36,96% |
| Comercial | | | 205 | 205 | 0,00% |

³ De las 217 PQRSD registradas en GFILES 62 fueron transcritas en el aplicativo VIRTUAL TICKET manejado por la dirección comercial, por lo tanto, los datos pueden estar sesgados.

⁴ Es importante indicar que en el aplicativo no se puede evidenciar la trazabilidad de las respuestas, al no estar directamente enlazadas con los oficios de salida, se realizará un seguimiento uno a uno por muestreo.



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 17 de 24

| | | | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|---------------|----------------|----------------|
| Control Interno ⁵ | 1 | 5 | 114 | 120 | 2,72% |
| Desarrollo Humano | 1 | 22 | 95 | 118 | 11,96% |
| Gerencia - Planeación | | 1 | 3 | 4 | 0,54% |
| Jurídica | | 6 | 46 | 52 | 3,26% |
| Operativa | 1 | 81 | 2819 | 2901 | 44,02% |
| Tecnología y SI | | 1 | 10 | 11 | 0,54% |
| Total, general | 3 | 184 | 3724 | 3905 | 100,00% |
| % Part. | 0,08% | 4,70% | 95,22% | 100,00% | |

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

Si se suman las PQRSDA de los dos procesos se encuentran un total de 4.607 Requerimientos + PRSDA, de las cuales se encuentran abiertas 194 (4,21%).

Observación 9. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)

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

Recomendación 10. 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

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 11. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

| Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |
|-------------|-----------------|-------------|------------------|----------|-------------|
|-------------|-----------------|-------------|------------------|----------|-------------|

⁵ Los 5 requerimientos asignados a la Dirección de Control Interno fueron direccionadas a las áreas respectivas para respuesta.



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 18 de 24

| | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|---|------------------|------|---|
| 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% | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>(incluido en informe seguimiento a la rendición de cuentas control interno del 21/7/2022).</p> <p>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).</p> |
| 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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/ |
| 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 12

Tabla 12. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

| Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |
|-------------|-----------------|-------------|------------------|----------|-------------|
|-------------|-----------------|-------------|------------------|----------|-------------|



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 19 de 24

| | | | | | | |
|---|---|----------------------------|---|------------------|-----|---|
| 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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/ |

Recomendación 11. 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)⁶

4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 83%)

En este componente se tienen estructuradas 6 actividades, la cuales fueron cumplidas en un 83%, como se muestra Tabla 13. Componente Servicio al ciudadano:

Tabla 13. Componente Servicio al ciudadano

| Subcomponente | Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Observaciones |
|--|-------------|---|--|--|---------------------|----------|--|
| 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, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción, las cuales en general son satisfactorias, se realiza mayor análisis que permite la toma de decisiones. |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 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. | Asignación de casos | Área de Mercadeo y Servicio al Cliente | En cada evento | 100% | Se realiza la asignación de las PQRSDA a los deferentes procesos responsables. |
| | 3 | Hacer seguimiento a los indicadores establecidos para medir el desempeño de la | Seguimientos en los comités de Gerencia | Área de Mercadeo y Servicio al Cliente | Mensualmente | 100% | Las peticiones por parte de la dirección comercial son contestadas en un tiempo menor de 10 días, sin embargo, es |

⁶ 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.



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 20 de 24

| | | atención a los ciudadanos a través de los PQRSA, estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. | | | | | importante indicar que el total del PQRSDA recibidas por esta dirección es de 702, mientras que por el GFILES se reciben entre requerimientos y PQRSDA 3.911, por lo que se reitera la necesidad de manejar un solo canal y mejorar la tipificación de estas. |
|----------------------------------|---|---|----------------------|--|-----------------------|----------|---|
| Subcomponente | | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Observaciones |
| 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 | 0% | No se recibió respuesta por parte de la Dirección de Desarrollo Humano, frente al cumplimiento de la actividad. |
| Normativo y procedimental | 5 | 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% | Los informes son presentados de manera más discriminada por parte de la dirección comercial, pero mientras no exista un solo canal para el ingreso, manejo, respuesta y mejor tipificación de las PQRSDA estos datos podrían estar sesgados. |
| 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% | 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 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 | | | | | | 83% | |

En la Tabla 14, se observa la calificación promedio de cada uno de los servicios entre enero – diciembre de 2022, encontrando que el servicio con mejor calificación es RTM con 3,92 y el de más baja calificación el servicio de Patios y Grúas con 3,26.

Así mismo, se observa un aumento en la satisfacción de noviembre a diciembre del 0,89%

Tabla 14. Satisfacción del ciudadano

| I | SERVICIO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | PROMEDIO |
|---|----------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----------|
|---|----------|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|----------|



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 21 de 24

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------|-------------|--------|-------------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|------|
| 1 | Revisión técnico Mecánica - RTM | 3,91 | 3,85 | 3,92 | 3,92 | 3,94 | 3,92 | 3,92 | 3,93 | 3,93 | 3,94 | 3,89 | 3,93 | 3,92 |
| 2 | Registro Distrital de Automotores | 3,86 | 3,84 | 3,85 | 3,84 | 3,89 | 3,88 | 3,86 | 3,85 | 3,85 | 3,83 | 3,88 | 3,85 | 3,86 |
| 3 | Licencias de conducción | 3,88 | 3,81 | 3,83 | 3,85 | 3,81 | 3,84 | 3,79 | 3,8 | 3,79 | 3,87 | 3,78 | 3,86 | 3,83 |
| 4 | Escuela | 3,75 | 3,75 | 4 | NO ENCUESTA | 3,85 | 3,87 | 3,75 | 3,79 | 3,96 | 3,8 | 4 | 3,95 | 3,86 |
| 5 | Registro Distrital de Infractores | 3,7 | 3,74 | 3,81 | 3,8 | 3,86 | 3,87 | 3,78 | 3,79 | 3,78 | 3,82 | 3,69 | 3,76 | 3,78 |
| 6 | Patios y Grúas | NO ENCUESTA | NO ENCUESTA | 3,28 | 3,44 | 3,24 | 3,24 | 3,23 | 3,13 | 3,22 | 3,21 | 3,26 | 3,35 | 3,26 |
| | Promedio mensual | 3,82 | 3,80 | 3,78 | 3,77 | 3,77 | 3,77 | 3,72 | 3,72 | 3,76 | 3,75 | 3,75 | 3,78 | 3,76 |
| | Variación mensual | | -0,58% | -0,43% | -0,31% | -0,13% | 0,13% | -1,28% | -0,18% | 1,08% | -0,27% | 0,13% | 0,89% | |

Recomendación 12. 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.

4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 90%)

Este componente en el año 2022 tuvo un cumplimiento del 90%, como se muestra en la Tabla 15:

Tabla 15. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información

| Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |
|-------------|--|---|---------------------------------------|------------------|----------|---|
| 1.1 | 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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/ |
| Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 22 de 24

| | | | | | | |
|--------------------|--|---|--|-------------------------|-----------------|---|
| 1.2 | Publicación plan anual de adquisiciones. | 100% de información actualizada publicada en la web | Dirección Administrativa y Financiera | Enero 31 de 2022 | 100% | Con corte a 31 de diciembre de 2022, se encuentra en la página web publicado el Plan Anual de Adquisiciones en su versión No. 60 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129873/informacion-administrativa-y-financiera-2022/ 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. |
| 1.3 | 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 29/12/2022 adjudicados - https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/ publicados - https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/ |
| 1.4 | 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 29/12/2022 adjudicados - https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129878/procesos-adjudicados-2022/ publicados - https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129877/procesos-publicados-2022/ |
| 1.5 | 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 ANTICORRUPCIÓN 2022 (3 versiones), 3 versión 3 de junio de 2022. https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/ |
| 1.6 | 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 https://www.cdav.gov.co/ |
| 1.7 | 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 https://www.cdav.gov.co/institucional/publicaciones/129421/modelo-estandar-de-control-interno/ |
| 1.8 | 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 |
| 2.1 | 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% | La dirección Comercial, mensualmente en el comité de gerencia se presenta el estado de las PQRSA por servicio. |
| Actividades | | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | % Avance | Seguimiento |



2023-800-121-2

Rad #: 2023-800-121-2

Fecha: 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 23 de 24

| | | | | | | |
|-----|--|----------------|--|--------------|-----|---|
| 3.1 | 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. Recomendación 25 |
| | | | % CUMPLIMIENTO PROMEDIO | | 90% | |

Recomendación 13. 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 9 observaciones, las cuales identifican algunas situaciones que deben ser analizadas y de ser necesario gestionadas.

| | |
|--|----|
| Observación 1. Gestión del riesgo | 7 |
| Observación 2. Gestión del riesgo | 7 |
| Observación 3. Gestión del riesgo | 7 |
| Observación 4. Gestión del riesgo | 8 |
| Observación 5. Gestión del riesgo | 8 |
| Observación 6. Gestión del riesgo | 8 |
| Observación 7. Planeación de la Estrategia de Racionalización | 12 |
| Observación 8. Planeación de la estrategia de Racionalización | 12 |
| Observación 9. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA) | 17 |

10. RECOMENDACIONES

Dentro del documento se presentan 13 recomendaciones así:

| | |
|--|----|
| Recomendación 1. Gestión del riesgo | 8 |
| Recomendación 2. Gestión del riesgo | 8 |
| Recomendación 3. Gestión del riesgo | 8 |
| Recomendación 4. Gestión del riesgo | 8 |
| Recomendación 5. Gestión del riesgo | 9 |
| Recomendación 6. Gestión del riesgo corrupción | 11 |
| Recomendación 7. Gestión del riesgo corrupción | 11 |
| Recomendación 8. Planeación de la Estrategia de racionalización..... | 12 |



2023-800-121-2

Rad # : 2023-800-121-2

Fecha : 2023-01-10 17:22:48

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO III
CUATRIMESTRE 2022

Rad. 2023-800-121-2

Cons. Int. 003

Página 24 de 24

| | |
|---|----|
| Recomendación 9. Rendición de cuentas | 14 |
| Recomendación 10. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA) | 17 |
| Recomendación 11. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 19 |
| Recomendación 12. Componente Servicio al ciudadano | 21 |
| Recomendación 13. Componente Transparencia y Acceso a la Información | 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 diez (10) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023), 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 10/01/2023