



2023-800-1557-2

Rad # : 2023-800-1557-2

Fecha : 2023-05-12 08:16:23

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023**Rad. 2023-800-1557-2****Cons. Int. 001****Página 1 de 24**

INFORME

SEGUIMIENTO I CUATRIMESTRE 2023 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
15 de mayo de 2023**



2023-800-1557-2
Rad #: 2023-800-1557-2
Fecha: 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 2 de 24

Contenido

1. METODOLOGÍA.....	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. CONTEXTO.....	6
4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC I CUATRIMESTRE DE 2023.....	7
4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (18 actividades – 100%)	7
4.1.1 Gestión del riesgo (7 actividades – 100%).....	7
4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (10 riesgos)	9
4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (6 actividades – 87,5%).....	11
4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (15 actividades - cumplimiento 86,4%) ..	13
4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (7 actividades – 91,7% cumplimiento).....	13
4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 100% cumplimiento).....	14
4.3.2.1 Dirección Comercial (PQRSDA por prestación de servicios):	15
4.3.2.2 GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general):	16
4.3.3 Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (3 actividades – cumplimiento promedio 100%)	18
4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 100%).....	19
4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 100%)20	
4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 100%).....	21
5. OBSERVACIONES	23
6. RECOMENDACIONES.....	23
7. CONCEPTO CONTROL INTERNO	24
8. FIRMA	24



2023-800-1557-2
Rad # : 2023-800-1557-2
Fecha : 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 3 de 24

Tablas

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (7 actividades – 100%).....	8
Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción	9
Tabla 3. Actividad no cumplida del componente 1 – Riesgos de corrupción 2022	10
Tabla 4. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 87,5%)	11
Tabla 5. Actividades pendientes Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización 2022.....	12
Tabla 6. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible.....	13
Tabla 7. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	14
Tabla 8. PQRSDA por servicios primer cuatrimestre 2023.....	15
Tabla 9. Oportunidad de respuesta PQRSDA I cuatrimestre 202 (DC)	15
Tabla 10. Total, PQRSDA 2022 (Gfiles).....	16
Tabla 11. Total, PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)	16
Tabla 12. Oportunidad de respuesta PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)	16
Tabla 13. Asignación PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)	17
Tabla 14. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.....	18
Tabla 15. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	19
Tabla 16. Componente Servicio al ciudadano	20
Tabla 17. Satisfacción del ciudadano.....	21
Tabla 18. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información.....	21
Tabla 19. Recomendación Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información informe seguimiento PACAC 2022.....	22



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 4 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 web en su tercera versión actualizada el 9 de mayo de 2023¹.

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, del primer cuatrimestre de 2023 (enero – abril).

1. METODOLOGÍA

Este es el primer informe de seguimiento 2023, el cual se realiza con base 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.

Este informe puede ser consultado en la página web de nuestra entidad <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>

2. MARCO NORMATIVO

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (PACAC), 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.”

¹ <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 5 de 24

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, 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.



2023-800-1557-2
Rad #: 2023-800-1557-2
Fecha: 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 6 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

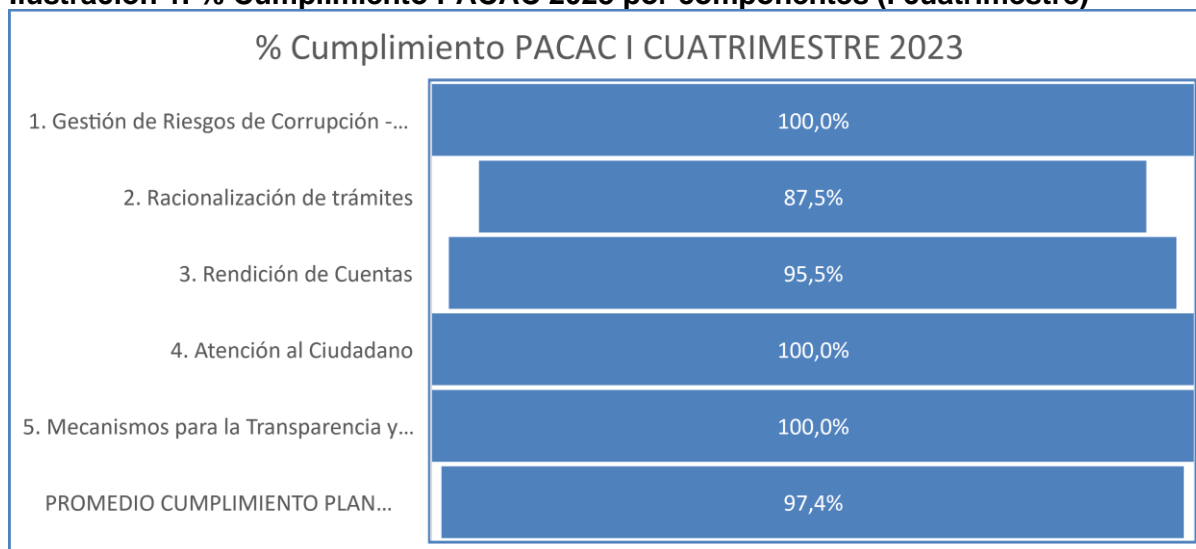
La transparencia y la ética pública promueven la cultura de la legalidad e identifica, mide, controla y monitorea constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de la misionalidad de las entidades², es así como, el Centro de Diagnóstico Automotor del Valle Ltda., cuenta con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su tercera versión 2023, que cumple con los 5 componentes del citado plan.

Para el primer cuatrimestre de 2023, se tiene un cumplimiento promedio de las actividades propuestas del 97,4% CDAV Ltda., donde el componente 2. Racionalización de trámites (87,5%), presenta un cumplimiento por debajo del 90%, como se muestra a continuación:

² Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.



Ilustración 1. % Cumplimiento PACAC 2023 por componentes (I cuatrimestre)



Siendo, así las cosas, se discrimina cada uno de los componentes y se realiza análisis y su nivel de cumplimiento.

4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC I CUATRIMESTRE DE 2023

El cumplimiento general del primer trimestre del PACAC 2022 fue del 97,4%, como se indicó anteriormente, a continuación, se presentan cada uno de los 5 componentes:

4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (18 actividades – 100%)

El componente 1 se encuentra dividido en la gestión de riesgos (7 actividades) y en el seguimiento a los riesgos de corrupción (10 riesgos – 11 actividades).

4.1.1 Gestión del riesgo (7 actividades – 100%)

Se establecieron 7 actividades, las cuales, con corte a 30 de abril de 2023 se tenían programadas 5 que presentan un cumplimiento del 100%, sin embargo, a pesar de estar cumplidas, 3 no se realizaron dentro del tiempo establecido como se muestra en la Tabla 1:



2023-800-1557-2
Rad #: 2023-800-1557-2
Fecha: 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 8 de 24

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (7 actividades – 100%)

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Observaciones individuales	% de avance
1.1 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	1.1.1	Primera identificación y valoración de los riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2023	Mapas de riesgos de corrupción actualizados por proceso	Líderes de cada proceso	15/04/2023	Los riesgos de corrupción fueron actualizados, y aprobados en comité de Gestión y Desempeño el 9 de mayo de 2023	100,0%
	1.2.1	Publicación de los riesgos de corrupción actualizados en el primer semestre de la vigencia 2023, a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano	Publicación	Planeación	30/04/2023	Se encuentra en página web el Plan Anticorrupción en su 3 versión, publicado el 9/5/2023., en el cual se incluyen los riesgos de corrupción. https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/	100,0%
1.2 Consulta y divulgación	1.2.2	Publicación de los riesgos de corrupción actualizados en el segundo semestre de la vigencia 2023, a través del plan anticorrupción y atención al ciudadano	Publicación	Planeación	30/09/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
1.3 Seguimiento	1.3.1	Seguimiento mensual a la ejecución de las acciones de los mapas de riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2023	Indicadores de gestión	Planeación	31/12/2023	Con corte a 30 de abril de 2023, no se encuentran acciones por ejecutar dentro de los riesgos de corrupción identificados en el año 2023	100,0%
	1.3.2	Segunda identificación y valoración de los riesgos de corrupción por proceso para la vigencia 2023	Mapas de riesgos de corrupción actualizados por proceso	Líderes de cada proceso	30/08/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
	1.3.3	Jornada de fomento a la gestión del riesgo	2 jornadas	Dirección de Control interno	20 de abril de 2023 y 20 de octubre de 2023	El 28 de abril de 2023, se llevó a cabo la primera jornada de fomento por parte de la dirección de Control Interno, cuyo tema fue los Principios del MECI o triple AA, Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, con una participación de 84 personas: Planta 71 (65,13% de 109) y Apoyo: 13 (44,82% de 29)	100,0%
	1.3.4	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados (riesgo inherente)	3 informes de seguimiento	Dirección de Control interno	Mayo, septiembre de 2023 y enero de 2024	Los riesgos de corrupción 2023, fueron actualizados y aprobados el 9 de mayo de 2023, por lo cual, en el primer cuatrimestre de 2023 no se puede evaluar la efectividad de estos riesgos.	100,0%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 3 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, acta de reunión

Observación 1. Gestión del riesgo

Los riesgos de corrupción fueron actualizados, y aprobados en comité de Gestión y Desempeño el 9 de mayo de 2023.



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 9 de 24

Recomendación 1. Gestión del riesgo

El CDAV Ltda., tiene estandarizada la revisión y actualización de los riesgos semestralmente en los meses de marzo y septiembre, dado que, el Plan Anticorrupción debe ser publicado anualmente máximo el 31 de enero, se recomienda que la revisión y/o actualización de riesgos realizada en el segundo semestre sea la que se toma para actualizar los riesgos de corrupción para la siguiente vigencia, se podría cambiar la fecha de revisión y/o actualización establecida.

Esta recomendación se hace dado que, para el primer cuatrimestre de 2023, la dirección de control interno no realizó seguimiento a actividades de cumplimiento al no contar con actividades propuestas para este periodo, puesto que, estos fueron actualizado el 9 de mayo de 2023.

4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (10 riesgos)

Como se indicó anteriormente, los riesgos (10) del Plan Anticorrupción fueron actualizados el 9 de mayo de 2023, es así como, el cumplimiento de acciones inicia el 30 de junio de 2023, por lo cual, para el primer cuatrimestre de 2023 la dirección de Control Interno no cuenta con herramientas para realizar el seguimiento respectivo.

Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción

I	Dirección o área	Riesgo	Acciones	Evidencia	Fecha programada
1.	Gerencia - Planeación	Recibir dadivas a cambio de entrega de información estratégica de la entidad.	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal del CDAV.	1 jornada de sensibilización	31/10/2023
2.	Dirección Comercial	Recibir dadivas de terceros a cambio de entregar información de los clientes empresariales	Sensibilizar semestralmente (junio y noviembre) al personal comercial sobre los principios y valores corporativos.	2 jornadas de sensibilización	30/11/2023
3.	Dirección Operativa	Recibir dadivas de clientes o terceros para favorecer los resultados de los servicios de revisión vehículos	Realizar sensibilización al personal de revisión vehículos sobre el código de integridad y corrupción aplicado al proceso.	1 jornada de sensibilización	30/06/2023
4.	Dirección Operativa	Recibir dadivas de clientes o terceros para favorecer los resultados de los servicios de formación y evaluación de conductores	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de formación y evaluación de conductores	1 jornada de sensibilización	30/11/2023
5.	Dirección Operativa	Favorecer a terceros a cambio de dadivas	Sensibilizar al personal de ventanillas en temas de prevención de corrupción.	1 jornada de sensibilización	30/11/2023
6.	Dirección Administrativa y Financiera	Solicitar o recibir dadivas a cambio de certificar el recibo de bienes o servicios incompletos, o pagos sin los requerimientos técnicos y/o normativos	Sensibilizar sobre corrupción al personal del proceso Administrativo y Financiero.	1 jornada de sensibilización	30/11/2023
7.	Dirección Jurídica	Favorecimiento a terceros en desarrollo de la gestión contractual	Realizar una charla sobre prevención y transparencia relacionado con el proceso de contratación.	1 jornada de sensibilización	31/10/2023
8.	Dirección de Tecnología y SI	Entrega, alteración, venta y/o intercambio de información a cambio de dadivas	Sensibilizar al personal del área en temáticas de lucha contra la corrupción	1 jornada de sensibilización	30/06/2023



2023-800-1557-2
Rad # : 2023-800-1557-2
Fecha : 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 10 de 24

I	Dirección o área	Riesgo	Acciones	Evidencia	Fecha programada
9.	Dirección de Desarrollo humano	Contratar personal no apto para ejercer el cargo.	Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal.	1 instructivo actualizado	30/06/2023
10.	Dirección de Desarrollo humano		Sensibilizar al personal involucrado en el proceso de selección de personal sobre la prevención de corrupción aplicado a este proceso	# sensibilizaciones	30/11/1930
11.	Dirección de Control Interno	Favorecimiento a terceros en el cumplimiento de funciones	Realizar 2 reuniones para la apropiación del estatuto y código de auditor interno por parte del personal de control interno.	2 reuniones	30/06/2023

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 3 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>

Sin embargo, de acuerdo con el último informe de seguimiento del PACAC de 2022, la actividad del riesgo: “Contratar personal no apto para ejercer el cargo”, tenía la acción de “Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal”, la cual no fue cumplida y se volvió a incluir para el PACAC 2023, para el 30 de junio de 2023, como se muestra a continuación:

Tabla 3. Actividad no cumplida del componente 1 – Riesgos de corrupción 2022

I	Proceso	Riesgo	Zona de riesgo	Política	Acciones	Fecha	% Avance 31/12/2022	Seguimiento Control Interno
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

Fuente de información: Informe de seguimiento Plan Anticorrupción III cuatrimestre 2022
<https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>

De acuerdo con lo anterior, se reitera la recomendación No. 1.



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 11 de 24

4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (6 actividades – 87,5%)

Este componente es uno de los de más bajo cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con un 87,5% de avance, como se muestra en la Tabla 4.

Tabla 4. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 87,5%)

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha Final	Observaciones CI	% Cum
Salidas de vehículos por infracción a las normas de tránsito	2.1	Reducción / incentivos o eliminación del pago para el ciudadano: Ampliar los canales de pago para salida de vehículos	Herramienta en funcionamiento	Dirección Operativa	1/03/2023	Esta actividad se tenía programada a cumplirse el 1 de marzo de 2023, de acuerdo con la información de la dirección operativa, su implementación fue ampliada hasta el 31 de diciembre de 2023. Sin embargo, es importante indicar que PSE salida de Vehículos se encuentra probada al 100%, desde plataforma, pero está pendiente salida a producción del nuevo aplicativo de salida de patios. ³	50,0%
Revisión Técnico Mecánica	2.2	Pago en línea: Implementar el servicio de pago PSE en el proceso	Herramienta en funcionamiento	Dirección de Tecnología y SI	1/03/2023	Se valida el pago en línea a través de PSE con ejercicio en la página web, encontrando el servicio activado https://www.cdav.gov.co/servicios-viales/	100,0%
Transparencia y accesos a la información pública	2.3	Extensión de horarios de atención: Con la herramienta CHAT BOT a través de WhatsApp el ciudadano tiene una interacción 24/7 con la entidad, para resolver sus inquietudes respecto a los trámites que requiere realizar	Herramienta en funcionamiento	Dirección de Tecnología y SI	30/06/2023	Se valida en la página web el CHAT BOT, encontrando el servicio activo en la página, por medio del "Centro de Diagnóstico Automotor del Valle ¿En qué puedo asesorarle?"	100,0%
Transparencia y accesos a la información pública	2.4	Ampliación de canales de obtención de resultado: Con la herramienta CHAT BOT a través de WhatsApp el ciudadano tiene una interacción 24/7 con la entidad, para resolver sus inquietudes respecto a los trámites que requiere realizar	Herramienta en funcionamiento	Dirección de Tecnología y SI	30/06/2023		100,0%
Salidas de vehículos por infracción a las normas de tránsito	2.5	Envío de documentos electrónicos: A través de un portal web el ciudadano podrá realizar autogestión del trámite de salida de vehículos, podrá cargar documentos requisitos para la salida		Sin responsable en el PACSAC	30/06/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO

³ A diciembre 2022 se tenía avance del 80%, dado que, solo hacía falta la salida a producción, sin embargo, con el aplazamiento para el cumplimiento general a diciembre de 2023, se baja este cumplimiento al 50%, por ser una actividad reiterativa sin cumplir desde el año 2021.



Rad # : 2023-800-1557-2
Fecha : 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 12 de 24

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha Final	Observaciones CI	% Cum
Licencias de Conducción RDI - pago de infracciones	2.6	Ampliación de puntos de atención: Se ampliará el servicio con dos sedes adicionales una en el sur y otra en el norte de la ciudad	Puntos ampliados	Dirección Operativa	30/06/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
2. Racionalización de trámites							87,5%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 3 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, respuesta dependencias, página web.

Así mismo, se encuentra que, con cierre a 31 de diciembre de 2022, en el seguimiento al Plan Anticorrupción del III cuatrimestre 2022, estaban pendientes de cumplimiento dos actividades, las cuales fueron de nuevo incluidas en el PACAC del 2023, como son:

1. Ampliación de canales para la salida de vehículos que se encuentra todavía pendiente y se tiene programada según información de la dirección operativa para cumplimiento en el mes de diciembre de 2023.
2. Botón PSE de RTM se cumplió en esta vigencia 100%.

Tabla 5. Actividades pendientes Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización 2022

Nº	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Dependencia responsable	Fecha realización		% Avance a 31/12/2022
				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%

Fuente de información: Informe de seguimiento Plan Anticorrupción III cuatrimestre 2022 <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>

Observación 2. Planeación de la Estrategia de Racionalización

La ampliación de los canales de pago de salida de vehículos se encontraba en los PLANES ANTICORRUPCION de los años 2021 y 2022, sin que a la fecha se haya cumplido al 100%.

Nota: Esta observación se ha realizado en informes anteriores.

Recomendación 2. 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, así como, la fecha establecida para 2023 era el 1 de marzo de 2023, se recomienda establecer una fecha definitiva para cumplimiento al 100%.



4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (15 actividades - cumplimiento 95,5%)

Se encuentra dividido en 4 subcomponentes con un cumplimiento del 95,5%, a continuación, se relaciona cada uno de los subcomponentes:

4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (7 actividades – 91,7% cumplimiento)

Este subcomponente registró un cumplimiento del 91,7%, dado que, no se evidenció el acta donde se sustentó el informe ante la junta directiva y de socios (3.1.4), como se presenta el resumen del subcomponente Tabla 6 :

Tabla 6. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% cumple
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Formular la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2023	Estrategia de rendición de cuentas	Dirección de Desarrollo humano	31/03/2023	28/04/2023 - Se recibe matriz con estrategia para la rendición de cuentas, en la cual se encuentran algunas actividades a ejecutarse en el mes de abril.	100,0%
	3.1.2	Presentación del informe de gestión por dependencias	Informe de gestión	Direcciones	1 y 2 de marzo de 2023	Se llevó a cabo la presentación por dependencias del informe de gestión a la Gerencia	100,0%
	3.1.3	Elaboración del informe de gestión institucional 2022	Informe de gestión	Planeación	24/03/2023	Se encuentra informe de gestión 2022 con fecha marzo 2023, publicado en la página web el 24 de abril de 2023	100,0%
	3.1.4	Sustentación informe de gestión institucional 2022 en Junta Directiva y Junta de Socios	Informe de gestión	Gerencia	30/03/2023	Con corte a la elaboración del presente informe no se cuenta con la evidencia de la sustentación. Sin embargo, se indica por parte de la oficina de Planeación que esta sustentación fue realizada.	50,0%
	3.1.5	Publicación del informe de gestión institucional 2022 en página web de la entidad	Informe de gestión publicado	Dirección de Tecnología y SI	25/04/2023	Se encuentra informe de gestión 2022 con fecha marzo 2023, publicado en la página web el 24 de abril de 2023	100,0%
	3.1.6	Mantener actualizada la información de la entidad en diferentes medios	Publicar el 100% de la información programada	Dirección de Tecnología y SI	Permanente	Desde la dirección de control interno, se realiza seguimiento a los informes y su reporte oportuno, en el primer cuatrimestre todos los informes han sido elaborados y enviados.	100,0%
	3.1.7	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública	Gerencia y direcciones	31/05/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible							91,7%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 3 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, respuesta dependencias, página web.



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 14 de 24

En el seguimiento del Plan Anticorrupción de 2022, se recomendó usar la MANUAL ÚNICO DE RENDICIÓN DE CUENTAS - MURC del DAFP para tener en cuenta en la rendición del año 2023.

4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 100% cumplimiento)

Referente a las tres actividades propuestas en este subcomponente se encuentra un cumplimiento del 100% de 2 en plazo, como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% cumple
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario de peticiones, quejas y reclamos - PQR	Atender el 100% de las solicitudes recibidas	Todas las dependencias	Mensual	*Análisis ampliado	100,0%
	3.2.2	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Eventos de diálogo realizados	Dirección Comercial	Permanente	En el primer cuatrimestre de 2023, se observa mayor actividad en redes sociales y otros medios. Se resalta la aparición en medios de televisión con el tema referente a la refrendación de licencias.	100,0%
	3.2.3	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública	Gerencia y direcciones	31/05/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones							100%

*Ampliando el análisis del punto 3.2.1 - **Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR**, en los diferentes informes de PQRSDA y Plan Anticorrupción del año 2022, la Dirección de Control Interno, ha recomendado la necesidad de contar con un solo aplicativo para manejo de las PQRSDA, sin embargo, a la fecha todavía se continúa con dos o más canales de ingreso de estas, por lo cual se divide el seguimiento en las manejadas desde la dirección comercial como las registradas en GFILES, encontrando:



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 15 de 24

4.3.2.1 Dirección Comercial (PQRSDA por prestación de servicios):

Desde la dirección comercial se reportan 233 PQRSDA, en el cuatrimestre de 2023, 232 respondidas oportunamente. Comparando el mismo periodo en 2022, se registraron 257 para una variación del -9%. Las peticiones por servicios disminuyeron en -28% (de 129 a 93).

Tabla 8. PQRSDA por servicios primer cuatrimestre 2023

I	TIPO	APELACION	COMENTARIO POSITIVO	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total, general	% Part.
1	SALIDA DE VEHICULOS		1		28	21		5	55	23,61%
2	SM	2	2	1	20	12	1	1	39	16,74%
3	RMA		6	1	15	15		2	39	16,74%
4	LICENCIAS		8	1	8	15	3		35	15,02%
5	RMI				6	7	1	1	15	6,44%
6	SERVICIO AL CLIENTE		3		2	6		1	12	5,15%
7	PATIOS				2	4	5		11	4,72%
8	MCC					7	1		8	3,43%
9	ADMINISTRATIVO				7				7	3,00%
10	GRUAS			1	1	1	1		4	1,72%
11	RTM				3		1		4	1,72%
12	SERVICIOS GENERALES				1	1	1		3	1,29%
13	ESCUELA Y EVALUACION		1						1	0,43%
	Total, general	2	21	4	93	89	14	10	233	100,00%

Fuente de información: Informe de gestión Dirección Comercial I cuatrimestre 2023.

De estas 233 - 101 (43,35%) corresponden a servicios brindados por los Aliados MCC (8 - 3,43%) y PST (54 - 13,18%) y a la Secretaría de Movilidad (39 - 16%).

Se presenta una oportunidad de respuestas promedio aprox. de 8 días, encontrando que el 78,54% se responden entre 1-10 días, el 20% entre 11 y 30 días, 1 mayor a 30 días y 1 sin respuesta con corte a 12 de mayo de 2023.

Tabla 9. Oportunidad de respuesta PQRSDA I cuatrimestre 202 (DC)

I	TIPO	ABIERTA	DE 1 A 10 DÍAS	DE 11 A 15 DÍAS	DE 16 A 30 DÍAS	SUPERIOR A 30 DÍAS	Total, general
1	APELACION		5,00		21,00		13,00
2	COMENTARIO POSITIVO		6,47	13,00	19,50		8,33
3	DENUNCIA		5,25				5,25
4	PETICION	1	4,97	11,50	20,25		6,73
5	QUEJA		6,06	12,54	19,00	44,00	9,03
6	RECLAMO		5,36	13,50	16,00		7,29
7	SUGERENCIA		7,13	12,00	16,00		8,50
	Total, general	1	5,62	12,38	19,29	44,00	7,90

Fuente de información: Informe de gestión Dirección Comercial I cuatrimestre 2023.



4.3.2.2 GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general):

En el año 2022 registraron en el aplicativo GFILES 3919 requerimientos (Req. 3056 - 77,98%) y PQRS (863- 22,02%), de las cuales con corte al primer cuatrimestre de 2023 revisadas en GFILES se encuentran abiertas o sin respuesta 65 (Req 54 y PQRS 11).

Tabla 10. Total, PQRSDA 2022 (Gfiles)

I	Tipo	En proceso	Finalizada	Total, general	% Part.
1	REQUERIMIENTOS	54	3002	3056	77,98%
2	PQRS	11	852	863	22,02%
	Total, general	65	3854	3919	100,00%
	% Part.	1,66%	98,34%	100,00%	

Fuente de información: GFILES informe descargado el 10/5/2023

Para el primer cuatrimestre de 2023, se registraron en el aplicativo GFILES 1275 requerimientos (814 - 63,84%) y PQRS (461 - 36,16%), de las cuales con corte al primer cuatrimestre revisadas en GFILES se encuentran abiertas o sin respuesta 50 (Req 27 y PQRS 23).

Tabla 11. Total, PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)

I	Tipo	En proceso	Finalizada	Total, general	% Part.
1	REQUERIMIENTOS	27	787	814	63,84%
2	PQRS	23	438	461	36,16%
	Total, general	50	1225	1275	100,00%
	% Part.	3,92%	96,08%	100,00%	

Fuente de información: GFILES informe descargado el 10/5/2023

Comparando los primeros cuatrimestres de 2022 vs 2023 se encuentra un crecimiento del 12%. (de 1138 a 1275)

Recomendación 3. GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general)

Se recomienda revisar los 81 requerimientos y 34 PQRSDA abiertas en GFILES por parte de los responsables, dado que, la no contestación oportuna de los requerimientos puede conllevar a acciones contra de la entidad.

Referente a la oportunidad de acuerdo con los informes estadísticos de GFILES, se tiene que el 83,37% - 1063 son contestados menos de 10 días, el 4,31% - 55 entre 11 - 15 días, el 6,20% - 79 entre 16 a 30 días y el 2,12% - 27 mayor a 30 días. El 4% - 51 no han sido contestadas o gestionadas en GFILES y se encuentran vencidas a la fecha.

Tabla 12. Oportunidad de respuesta PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)

I	Tipo	ABIERTA	DE 1 A 10 DÍAS	DE 11 A 15 DÍAS	DE 16 A 30 DÍAS	> 30 DÍAS	Total
1	PQRS	23	345	39	50	4	461
2	REQUERIMIENTOS	28	718	16	29	23	814
	Total, general	51	1063	55	79	27	1275
	% Part.	4,00%	83,37%	4,31%	6,20%	2,12%	100,00%

Fuente de información: GFILES informe descargado el 10/5/2023



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 17 de 24

Finalmente, se observa que la dirección con mayor número de requerimientos asignados es la operativa (937 - 73,49%) en su proceso de Apoyo Organismos de Tránsito (882 - 69,18%), seguido por la dirección comercial con el 9,80% - 125, este dato podría estar duplicado ya en el registro de virtual ticket. Tabla 13

De las 50 PQR o requerimientos pendientes en GFILES se encuentra que 21 corresponden a la dirección administrativa y financiera, siendo el mayor número de pendientes.

Tabla 13. Asignación PQRSDA I cuatrimestre 202 (Gfiles)

Dirección / dependencia	Proceso	En proceso	Finalizada	Total	% Part.	% en proceso
Dirección Operativa	Apoyo a organismos de tránsito	3	879	882	69,18%	6,00%
	Área de evaluación, habilitación y formación de conductores	3	50	53	4,16%	6,00%
	Revisión vehículos		2	2	0,16%	0,00%
	Total, Dirección Operativa	6	931	937	73,49%	12,00%
Dirección Comercial	Dirección comercial - mercadeo	13	112	125	9,80%	26,00%
Total, Dirección Comercial		13	112	125	9,80%	26,00%
Dirección Administrativa y Financiera	Tesorería	18	69	87	6,82%	36,00%
	Dirección administrativa y financiera	3	18	21	1,65%	6,00%
Total, Dirección Administrativa y Financiera		21	87	108	8,47%	42,00%
Dirección de control Interno	Dirección de control interno	2	37	39	3,06%	4,00%
Total, Dirección de control Interno		2	37	39	3,06%	4,00%
Dirección / dependencia	Proceso	En proceso	Finalizada	Total	% Part.	% en proceso
Dirección Jurídica	Contratación	2	33	35	2,75%	4,00%
	Dirección jurídica		1	1	0,08%	0,00%
Total, Dirección Jurídica		2	34	36	2,82%	4,00%
Dirección de Desarrollo Humano	Dirección de desarrollo humano	6	22	28	2,20%	12,00%
Total, Dirección de Desarrollo Humano		6	22	28	2,20%	12,00%
Gerencia - Planeación	Planeación		1	1	0,08%	0,00%
Total, Gerencia - Planeación			1	1	0,08%	0,00%
Dirección de Tecnología	Dirección de tecnología y sistemas de información		1	1	0,08%	0,00%
Total, Dirección de Tecnología			1	1	0,08%	0,00%
Total, general		50	1225	1275	100,00%	100,00%

Fuente de información: GFILES informe descargado el 10/5/2023

Si se suman las PQRSDA de los dos canales se encuentran un total de 1.508 Requerimientos + PRSDA, de las cuales se encuentran abiertas 51 (3,38%).

Observación 3. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)

Mientras que no se tenga estructurado un solo canal para el manejo de la PQRSDA, se corre el riesgo de no respuesta oportuna, así como, se dificulta su seguimiento.



Recomendación 4. 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, y se realice seguimiento al 100% de estas.

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% a las 2 actividades propuestas, como se muestra a continuación:

Tabla 14. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% Cumple
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.3.1	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	Dirección de Tecnología y SI	Permanente	12/5/2023 - En la página web https://www.cdav.gov.co/ , se observa invitación a la rendición de cuentas a realizarse el 31 de mayo de 2023, en la sede del CDAV la Flora a las 10:00 am. Se invita a la ciudadanía a presentar sus inquietudes a través del correo comunicaciones_internas@cdav.gov.co . También en Twitter del CDAV se observa invitación para la rendición, enlazado al informe de gestión del CDAV Ltda.	100,0%
	3.3.2	Proporcionar información a funcionarios y ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado	Informe de gestión publicado	Gerencia y direcciones	25/04/2023	Se encuentra informe de gestión 2022 con fecha marzo 2023, publicado en la página web el 24 de abril de 2023	100,0%
	3.3.3	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública	Gerencia y direcciones	31/05/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas							100,0%

Fuente de información: Informe dirección comercial y página web



2023-800-1557-2
Rad #: 2023-800-1557-2
Fecha: 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 19 de 24

4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 100%)

En este componente se estructuraron 2 actividades, el nivel de cumplimiento es 100%, como se indica en el seguimiento realizado desde la Dirección de Control Interno. Tabla 15

Tabla 15. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% Cumple
3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.4.1	Realizar mesas de trabajo para la formulación e implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de rendición de cuentas	Gerencia y direcciones	1 de febrero a 31 de marzo de 2023	Se realizaron 2 mesas de trabajo el 21 y 28 de abril de 2023 con la participación de las direcciones de Desarrollo Humano, Comercial, Tecnología, Administrativa y el proceso de Planeación.	100,0%
	3.4.2	Diseñar, aplicar y publicar resultados de encuesta de percepción sobre la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Todo el personal asistente	Dirección de Desarrollo humano	30/06/2023	No aplica, se encuentra en plazo	EN PLAZO
3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional							100,0%

Fuente de información: Dirección de desarrollo humano.

Recomendación 5. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Es importante que para la rendición de cuentas de la vigencia 2023 se trabaje con el MURC – Modelo Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo para la Función Pública)⁴

⁴ 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.



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 20 de 24

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 16. Componente Servicio al ciudadano:

Tabla 16. Componente Servicio al ciudadano

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% Cumple
4.1.1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1.1	Garantizar una comunicación directa entre el área de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	Revisión de la encuesta de satisfacción y principales inconformidades de los usuarios	Dirección Comercial	Mensual - Comité de Gerencia	En los comités de gerencia del primer cuatrimestre de 2023, se presenta informe referente a la atención al ciudadano, en el cual se incluyen estadísticas, calificación de servicio. Se resalta el análisis realizado sobre competencia en escuela de conducción, expedición de licencias y salida de patios para mejorar el servicio.	100,0%
	4.1.2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.1.2.1	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	Dirección Comercial	En cada evento	Análisis en punto 4.3.2
	4.1.2.2	Hacer seguimiento a los indicadores establecidos para medir el desempeño de la atención a los ciudadanos a través de los PQRSA, estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Seguimiento en los comités de gerencia	Dirección Comercial	Mensual	Ídem punto 4.1.1.1	100,0%
4.2.1. Talento Humano	4.2.2.1	Sensibilizar semestralmente a los funcionarios encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes, acerca de la responsabilidad de contestar de manera oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios	Sensibilizaciones	Dirección de Desarrollo humano	30/04/2023	Se realizó capacitación la primera capacitación el 14 de abril de 2023, con la participación de 5 personas	100%
4.2.2 Normatividad y procedimental	4.2.2.1	Elaborar informes del estado de las PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes	Dirección Comercial	Mensual	Desde la dirección comercial se realizan informes de servicio presentados en comité de gerencia.	100,0%
4.2.3 Relacionamiento con el ciudadano	4.2.3.1	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de servicios recibidos, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Encuestas realizadas	Dirección Comercial	Mensual	Mensualmente se realiza la medición de la satisfacción, la cual arroja un resultado satisfactorio de los servicios.	100,0%
4. Atención al Ciudadano							100%

Fuente de información: Comités de gerencia, informes dirección comercial, GFILES

Finalmente, en la Tabla 17, se observa la calificación promedio de cada uno de los servicios entre enero – abril de los años 2022 y 2023, 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 3,28. Respecto al año 2022 la calificación disminuyó en un -0,18% (de 3,75 a 3,74).



Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 21 de 24

Tabla 17. Satisfacción del ciudadano

EVALUACION DEL SERVICIO - COMPARATIVO 2022 Y 2023							
AÑO	LICENCIAS	RTM	ESCUELA	PYG	RDA	RDI	TOTAL
2022	3,83	3,92	3,86	3,26	3,86	3,78	3,75
2023	3,79	3,92	3,87	3,28	3,83	3,77	3,74
% Var.	-0,85%	0,00%	0,15%	0,72%	-0,69%	-0,26%	-0,18%

Fuente de información: Dirección Comercial

4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 100%)

Este componente en el primer cuatrimestre presenta un cumplimiento del 100%, como se muestra en la Tabla 18:

Tabla 18. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% Cumple
5.1 Lineamientos de transparencia activa	5.1.1	Información actualizada del presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal	100% información publicada en la web	Dirección Administrativa y Financiera	30/04/2023	3/5/2023 - Se valida en página web encontrando desagregación del presupuesto en https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130086/informacion-administrativa-y-financiera-2023/ , publicado el 10/02/2023	100,0%
	5.1.2	Publicación Plan Anual de Adquisiciones	100% información publicada en la web	Dirección Administrativa y Financiera	31/01/2023	3/5/2023 - Se encuentra en página web publicado el PAA en su versión 19 el 27/04/2023 https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130061/plan-anual-de-adquisiciones-2023/	100,0%
	5.1.3	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% información publicada en la web	Dirección Jurídica	Permanente	03/05/2023 - Se encuentra publicación de contratos adjudicados con última modificación del 6 de mayo de 2023. https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130056/procesos-adjudicados-2023/	100,0%
	5.1.4	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100% información publicada en la web	Dirección Jurídica	Permanente	En la publicación de contratos adjudicados se encuentran las fechas de final de estos	100,0%
	5.1.5	Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	100% información publicada en la web	Gerencia Planeación	31/01/2023	El plan anticorrupción en su primera versión fue publicado el 25/01/2023, una segunda versión el 12/04/2023, sin embargo, los riesgos de corrupción no han sido actualizados para la vigencia 2023	100,0%
	5.1.6	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad	100% información publicada en la web	Dirección Comercial	Permanente	Los trámites y servicios se encuentran actualizados en la página web https://www.cdav.gov.co/#tramites	100,0%
	5.1.7	Todos los informes de gestión	100% información publicada en la web	Dirección de Tecnología y SI	Permanente	Los informes de obligatoria publicación se encuentran actualizados en la página web	100,0%
	5.1.8	Publicación y divulgación de información en la estrategia de Gobierno Digital	100% información publicada en la web	Dirección de Tecnología y SI	31/12/2023	Se observa actualización de la página web del CDAV, se valida la publicación de informes los cuales están acordes. Se cuenta con web máster, el cual pertenece a la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información.	100,0%



2023-800-1557-2
Rad # : 2023-800-1557-2
Fecha : 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 22 de 24

Subcomponente	I	Actividades	Evidencia	Responsable	Fecha final	Observaciones CI	% Cumple
5.2 Lineamientos de transparencia pasiva	5.2.1	Elaborar informes del estado de las PQRSA para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informes	Dirección Comercial	Mensual	Desde la dirección comercial se realizan informes de servicio presentados en comité de gerencia.	100,0%
5.3 Monitoreo y acceso a la información pública	5.3.1	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	Dirección Comercial	Mensual	En el estadístico manejado por la dirección comercial no se logra identificar si se negó o no el acceso a la información	100,0%
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información							100%

Fuente de información: Página web, informes direcciones

En el informe del último trimestre de 2022, se realizó recomendación respecto al número de solicitudes a las que se negó acceso a la información, dado que, en la información recopilada desde la dirección comercial y GFILES no es posible diferenciar este tipo de solicitudes.

Tabla 19. Recomendación Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información informe seguimiento PACAC 2022

Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Avance	Seguimiento
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%	

Fuente de información: Informe de seguimiento Plan Anticorrupción III cuatrimestre 2022
<https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129880/plan-anticorrupcion-2022/>



5. OBSERVACIONES

Dentro del documento se presentan 3 observaciones, las cuales identifican algunas situaciones que deben ser analizadas y de ser necesario gestionadas.

Observación 1. Gestión del riesgo	8
Observación 2. Planeación de la Estrategia de Racionalización	12
Observación 3. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)	17

6. RECOMENDACIONES

Dentro del documento se presentan 4 recomendaciones así:

Recomendación 1. Gestión del riesgo	9
Recomendación 2. Planeación de la Estrategia de racionalización.....	12
Recomendación 3. GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general)	16
Recomendación 4. Componente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (PQRSDA)	18
Recomendación 5. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	19
Recomendación 6. General	23

Recomendación 6. General

La elaboración de los informes de la dirección de Control Interno, se encuentra basada en información recolectada a través de diferentes medios, uno de ellos son los informes o respuestas brindadas desde las diferentes direcciones, sin embargo, esta información en ocasiones no es remitida de manera oportuna para su análisis y procesamiento, por lo cual, es importante recordar lo establecido en el decreto 403 de 2020 “*Por el cual se dictan normas para la correcta implementación del Acto Legislativo 04 de 2019 y el fortalecimiento del control fiscal*”, en el artículo 151 se indica:

ARTÍCULO 151. Deber de entrega de información para el ejercicio de las funciones de la unidad u oficina de control interno. Los servidores responsables de la información requerida por la unidad u oficina de control interno deberán facilitar el acceso y el suministro de información confiable y oportuna para el debido ejercicio de sus funciones, salvo las excepciones establecidas en la ley. Los requerimientos de información deberán hacerse con la debida anticipación a fin de garantizar la oportunidad y completitud de la misma.

El incumplimiento reiterado al suministro de la información solicitada por la unidad u oficina de control interno dará lugar a las respectivas investigaciones disciplinarias por la autoridad competente.



2023-800-1557-2
Rad # : 2023-800-1557-2
Fecha : 2023-05-12 08:16:23
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN I CUATRIM 2023

Rad. 2023-800-1557-2
Cons. Int. 001
Página 24 de 24

7. CONCEPTO CONTROL INTERNO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano elaborado y gestionado 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**

8. FIRMA

El presente informe se firma el quince (15) días del mes de mayo de dos mil veintitrés (2023), se remite al Gerente, al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y al área competente para su publicación en la página web <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>.

PAOLA ANDREA ZABALA
Directora Control Interno

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

Elaboró y Revisó: Paola Andrea Zabala – directora CI CDAV 12/05/2023