



2023-800-2979-2

Rad # : 2023-800-2979-2

Fecha : 2023-09-12 12:07:43

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**Rad. 2023-800-2979-2****Cons. Int. 002****Página 1 de 26**

INFORME

SEGUIMIENTO II 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
14 de septiembre de 2023**



Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 2 de 26

Contenido

1. METODOLOGÍA.....	4
2. MARCO NORMATIVO	4
3. CONTEXTO.....	7
4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC I CUATRIMESTRE DE 2023.....	8
4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (18 actividades – 94,1%)	8
4.1.1 Gestión del riesgo (7 actividades – 83,3%).....	8
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 99,8%) ..	12
4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (7 actividades – 100% cumplimiento)	12
4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 99,1% cumplimiento)	13
4.3.2.1 Dirección Comercial (PQRSDA por prestación de servicios):	14
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%)	19
4.3.4 Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades – cumplimiento promedio 100%).....	20
4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 100%)²¹	
4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 100%)	23
5. OBSERVACIONES	24
6. RECOMENDACIONES.....	25
7. CONCEPTO CONTROL INTERNO	25
8. FIRMA	26



2023-800-2979-2

Rad # : 2023-800-2979-2

Fecha : 2023-09-12 12:07:43

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rad. 2023-800-2979-2

Cons. Int. 002

Página 3 de 26

Tablas

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (7 actividades – 83,3%).....	8
Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción	9
Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 87,5%)	11
Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible.....	12
Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	13
Tabla 6. PQRSDA por servicios primer, segundo cuatrimestre y consolidado 2023.....	14
Tabla 7. PQRSDA por servicios primer y segundo cuatrimestre 2023 por dependencia	15
Tabla 8. Oportunidad de respuesta PQRSDA por tipo primer y segundo cuatrimestre 2023.	16
Tabla 9. PQRSDA y requerimientos aplicativos GFILES enero – agosto de 2023	17
Tabla 10. Oportunidad de respuesta PQRSDA Gfiles, enero – agosto (2023 vs 2022)	18
Tabla 11. Asignación por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles, enero – agosto (2023 vs 2022)	18
Tabla 12. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	19
Tabla 13. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	20
Tabla 14. Componente Servicio al ciudadano	21
Tabla 15. Satisfacción del ciudadano primer y segundo cuatrimestre de 2023 vs 2022	22
Tabla 16. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información	23



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano - PAAC, es una de las estrategias con la que cuenta el CDAV Ltda., para su lucha contra la corrupción enfocado en el servicio al ciudadano, el cual se encuentra publicado en la página web en su cuarta versión actualizada el 21 de julio 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 segundo cuatrimestre de 2023 (mayo - agosto), sin embargo, también se encontrarán datos acumulados del periodo enero – agosto de 2022 y 2023.

1. METODOLOGÍA

Este es el segundo 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. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 5 de 26

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.



2023-800-2979-2

Rad # : 2023-800-2979-2

Fecha : 2023-09-12 12:07:43

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**Rad. 2023-800-2979-2****Cons. Int. 002****Página 6 de 26**

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 (18 de enero de 2024), el presente informe realiza seguimiento al plan anticorrupción actual del CDAV Ltda.

Recomendación 1. Adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública

De acuerdo con artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 (18/1/2022), en el cual se establece que “*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*”, es indispensable que el CDAV Ltda., adelante acciones pertinentes para la adopción del citado programa, puesto que, el plazo vence el 18 de enero de 2024.



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 cuarta versión 2023, que cumple con los 5 componentes del citado plan.

En el primer cuatrimestre de 2023, se presentó un cumplimiento promedio de las actividades propuestas del 97,4% CDAV Ltda., donde el componente 2. Racionalización de trámites (87,5%), presentó un cumplimiento por debajo del 90%.

Para el periodo evaluado segundo cuatrimestre 2023, se observa una disminución en el cumplimiento del plan pasando de 97,4% a 96,9%, principalmente generado por el proceso de actualización o revisión de los riesgos en el mes de agosto, el cual no fue cumplido a la fecha de corte, así mismo, el componente 2. Racionalización de trámites (87,5%), permanece igual que el cuatrimestre anterior, con un cumplimiento por debajo del 90%.

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

Componente	Cumplimiento I cuatrimestre 2023	Cumplimiento II cuatrimestre 2023
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	100,0%	94,1%
2. Racionalización de trámites	87,5%	87,5%
3. Rendición de Cuentas	95,5%	99,8%
4. Atención al Ciudadano	100,0%	100,0%
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	100,0%	100,0%
PROMEDIO CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PACAC	97,4%	96,9%

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

² Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022.



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

El cumplimiento general del segundo cuatrimestre del PACAC 2023 fue del 96,9%, 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 – 94,1%)

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 – 83,3%)

Se establecieron 7 actividades³ en general para el año 2023, de las cuales en el primer cuatrimestre se tenían programadas 5 que se cumplieron en su totalidad.

Para el segundo trimestre se tenían programadas 3 de las cuales se cumplieron 2, la actualización de los riesgos en su segunda revisión se encuentra en proceso. En general el Subcomponente Gestión del riesgo de corrupción (1.1 al 1.3) presenta un avance del 83,3% como se muestra en la Tabla 1:

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (7 actividades – 83,3%)

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	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	9/05/2023	Los riesgos de corrupción fueron actualizados, y aprobados en comité de Gestión y Desempeño el 9 de mayo de 2023	100,0%
	1.2 Consulta y divulgación	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	9/05/2023	El informe fue actualizado en su primera revisión el 9 de mayo de 2023. En la página se encuentra la última versión (4) del 21/7/2023. https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/	100,0%
	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	EN PLAZO	No aplica, se encuentra en plazo vence el 30/09/2023	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	31/08/2023	Con corte a 31 de agosto de 2023, la entidad identificó en general 110 riesgos, de los cuales 10 son de corrupción, las actividades de estos se tenían programadas 2 actividades las cuales se cumplieron.	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		Se encuentra en proceso de actualización. Para la fecha de corte no se tiene la información consolidada	0,0%

³ Algunas actividades son desarrolladas de manera periódica ya sea mensual, semestral o cuatrimestral.



Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 9 de 26

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
	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	28/04/2023	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	15/05/2023 14/09/2023	15/8/2023 - Se elaboró informe de seguimiento al Plan Anticorrupción, del cual se desprendieron 3 observaciones y 6 recomendaciones. 14/9/2023 – Se elaboró informe de seguimiento al PAC, del cual se desprendieron 3 observaciones y 4 recomendaciones.	100,0%
1.1 a 1.3 - Gestión de Riesgos						1.1 a 1.3 - Gestión de Riesgos		83,3%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 4 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, acta de reunión, información áreas, otros.

Observación 1. Gestión del riesgo (gestión)

La revisión y/o actualización de los riesgos presenta demora recurrente en su ejecución, es importante que los responsables de ejecutar la actividad cumplan con los plazos establecidos.

4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (10 riesgos)

Para el segundo cuatrimestre de 2023, se tenían establecidos 10 riesgos que fueron actualizados el 9 de mayo de 2023, de estos 10 riesgos, se generaron 11 actividades de las cuales 2 debían ejecutarse en el periodo, presentando un cumplimiento del 100%

Sin embargo, las 9 actividades pendientes, se cumplieron el 1 de septiembre de 2023, con la realización de una jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.

Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
Recibir dadivas a cambio de entrega de información estratégica de la entidad.	1.4.1	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal del CDAV.	1 Jornada de sensibilización	Gerencia - Planeación	31/10/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Recibir dadivas de terceros a cambio de entregar información de los clientes empresariales	1.4.2	Sensibilizar semestralmente (junio y noviembre) al personal comercial sobre los principios y valores corporativos.	2 Jornadas de sensibilización	Dirección Comercial	30/11/2023	1/09/2023	1. Se llevó a cabo por parte del proceso sensibilización el 29/6/2023. 2. Se participó en la actividad general del 1/9/2023	100,0%
Recibir dadivas de clientes o terceros para favorecer los resultados de los	1.4.3	Realizar sensibilización al personal de revisión vehículos sobre el código de integridad y	1 Jornada de sensibilización	Dirección Operativa	30/06/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano,	100,0%



2023-800-2979-2

Rad # : 2023-800-2979-2

Fecha : 2023-09-12 12:07:43

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 10 de 26

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
servicios de revisión vehículos		corrupción aplicado al proceso.					en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	
Recibir dadivas de clientes o terceros para favorecer los resultados de los servicios de formación y evaluación de conductores	1.4.4	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal de formación y evaluación de conductores	1 Jornada de sensibilización	Dirección Operativa	30/11/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Favorecer a terceros a cambio de dadivas	1.4.5	Sensibilizar al personal de ventanillas en temas de prevención de corrupción.	1 Jornada de sensibilización	Dirección Operativa	30/11/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Solicitar o recibir dadivas a cambio de certificar el recibo de bienes o servicios incompletos, o pagos sin los requerimientos técnicos y/o normativos	1.4.6	Sensibilizar sobre corrupción al personal del proceso Administrativo y Financiero.	1 Jornada de sensibilización	Dirección Administrativa y Financiera	30/11/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Favorecimiento a terceros en desarrollo de la gestión contractual	1.4.7	Realizar una charla sobre prevención y transparencia relacionado con el proceso de contratación.	1 Jornada de sensibilización	Dirección Jurídica	31/10/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Entrega, alteración, venta y/o intercambio de información a cambio de dadivas	1.4.8	Sensibilizar al personal del área en temáticas de lucha contra la corrupción	1 Jornada de sensibilización	Dirección de Tecnología y SI	30/06/2023	1/09/2023	1. 27/07/2023 - Se realizó actividad interna de sensibilización con el apoyo de la dirección de control interno. 2. 01/09/2023 - Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Contratar personal no apto para ejercer el cargo.	1.4.9	Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal.	1 instructivo actualizado	Dirección de Desarrollo humano	30/06/2023	4/07/2023	Se actualizó el instructivo de selección y vinculación del personal, IT-GH-08 rige a partir del 04/07/2023 dando estricto cumplimiento a la acción planteada.	100,0%
	1.4.10	Sensibilizar al personal involucrado en el proceso de selección de personal sobre la prevención de corrupción aplicado a este proceso	# sensibilizaciones	Dirección de Desarrollo humano	30/11/2023	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	100,0%
Favorecimiento a terceros en el cumplimiento de funciones	1.4.11	Realizar 2 reuniones para la apropiación del estatuto y código de auditor interno por parte del personal de control interno.	2 reuniones	Dirección de Control Interno	30/06/2023	13/07/2023	El 13 de julio de 2013, se realizó reunión donde participaron los 4 funcionarios de la DCI, en la cual se expone el estatuto y código de ética de auditor, para su apropiación por parte de todos los funcionarios. La actividad se había estructurado 2 reuniones: 1 para el estatuto y otra para el código, sin embargo, la actividad se ejecutó completamente en 1 reunión. Anexo enlace de grabación reunión. https://cdavcomcomy.sharepoint.com/:v/g/personal/paola_zabala_cdav_gov_co/ET-52LDCV1xPtfRVc2FZjkMBVXdhWKS60jwb6ydQX3JfWw?e=FI0BOv	100,0%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, participación jornada, riesgos en SIG



Observación 2. Gestión del riesgo (gestión)

Si bien se cumplió con la jornada de ANTICORRUPCIÓN, la participación fue de menor al 50% del personal de planta, es importante la participación masiva a este tipo de actividades que impactan a todos los niveles de la entidad.

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, principalmente por la actividad de la ampliación de canales para la salida de vehículos, actividad que viene desde el PAAC anterior, como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 87,5%)

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Observaciones individuales	% de avance
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	Teniendo en cuenta que a partir del 16 de agosto se realizó el cambio en el proceso de salida de vehículos, se ha priorizado la normalización de este, así como los medios de pago de manera presencial. Actualmente, se está adelantando con el aliado el plan de trabajo y la fecha estimada de la puesta en marcha de dicho pago y así mismo las nuevas etapas para este proyecto. (Respuesta DTSI)	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		Dirección de Tecnología y SI	30/11/2023	Se cambió la fecha de ejecución del 30/6/2023 a 30/11/2023	EN PLAZO



Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 12 de 26

Nombre del trámite, proceso o procedimiento	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Observaciones individuales	% de avance
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	30/11/2023	Se cambió la fecha de ejecución del 30/6/2023 a 30/11/2023	EN PLAZO

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 4 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, respuesta dependencias, página web.

Observación 3. Planeación de la Estrategia de Racionalización - Gestión

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.

4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (15 actividades - cumplimiento 99,8%)

Se encuentra dividido en 4 subcomponentes con un cumplimiento del 99,8%, a continuación, se relaciona cada uno de los subcomponentes:

4.3.1 Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible (7 actividades – 100% cumplimiento)

Este subcomponente registró un cumplimiento del 100%, como se presenta el resumen del subcomponente Tabla 4 :

Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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		En el mes de abril fueron desarrolladas actividades para la formulación de la rendición de cuentas	100,0%
	3.1.2	Presentación del informe de gestión por dependencias	Informe de gestión	Direcciones	1 y 2 de marzo de 2023	2/03/2023	Entre el 1 y 2 de marzo de 2023, se realizó la presentación de informes por dependencias ante el comité de gerencia	100,0%
	3.1.3	Elaboración del informe de gestión institucional 2022	Informe de gestión	Planeación	24/03/2023	24/04/2023	Se publicó informe de gestión del año 2022 en la sede electrónica https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/	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		El informe fue sustentado ante la junta directiva	100,0%
	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 publicó informe de gestión del año 2022 en la sede electrónica https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/	100,0%



2023-800-2979-2
Rad #: 2023-800-2979-2
Fecha : 2023-09-12 12:07:43
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 13 de 26

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
	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		Con corte a 31 de agosto de 2023, se han elaborado y remitido a las diferentes entidades 157 informes, algunos en la sede electrónica, otros en las herramientas dispuestas por los organismos y otros remitidos directamente a las entidades competentes. El seguimiento del reporte de esto informes se realiza desde la dirección de control interno, sin embargo, es importante indicar que se verifica el reporte la responsabilidad del contenido es de cada proceso.	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	31/05/2023	Se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía (ver informe de seguimiento de la DCI https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/)	100,0%
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible						3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible		100,0%

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 4 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, respuesta dependencias, página web.

4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (3 actividades – 99,1% cumplimiento)

Referente a las tres actividades propuestas en este subcomponente se encuentra un cumplimiento del 99,1%, como se observa en la Tabla 5.

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

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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	31/08/2023	De acuerdo con la información remitida por la Dirección Comercial y Tecnología, en la cual se indica que desde el 30 de agosto de 2023, ya se cuenta con la herramienta tecnológica única para el manejo de las PQRSAs que se llevará a cabo a través del aplicativo GFILES, en el informe de seguimiento del PACSAC, con corte a 31 de agosto se realizará con la información remitida desde la DC y la información ingresada a través de GFILES, para el tercer cuatrimestre de 2023 se realizará el análisis de manera consolidada con GFILES. Siendo así las cosas se encuentra: (ampliación en informe) *	97,3%
	3.2.2	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Eventos de diálogo realizados	Dirección Comercial	Permanente	31/08/2023	Se observa interacción con el ciudadano a través de redes encontrando que: 1. Seguidores: Facebook 7.168, Instagram 1.035 y X 1.144. 2. Tendencia positiva o de crecimiento en el número de impresiones a través de estas redes. Así mismo, se encuentran publicaciones en medios escritos y tv.	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	31/05/2023	Se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía (ver informe de seguimiento de la DCI https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/)	100,0%
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones								99,1%



*Ampliando el análisis del punto 3.2.1 - **Atención escrita, telefónica, correo electrónico y personalizada. Formulario Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR**, y de acuerdo con la información remitida por la Dirección Comercial y Dirección de Tecnología, en la cual se indica que desde el 30 de agosto de 2023, ya se cuenta con la herramienta tecnológica única para el manejo de las PQRSDA que se llevará a cabo a través del aplicativo GFILES, en el informe de seguimiento del PACSAC, con corte a 31 de agosto se realizará con la información remitida desde la DC y la información ingresada a través de GFILES, para el tercer cuatrimestre de 2023 se realizará el análisis de manera consolidada con GFILES.

4.3.2.1 Dirección Comercial (PQRSDA por prestación de servicios):

Desde la dirección comercial se reportan 432 PQRSDA en el segundo cuatrimestre⁴ de 2023, mostrando un crecimiento en el número de estas del +85,4% (pasó de 233 a 432) respecto al primer cuatrimestre 2023.

Así mismo, se encuentra que comparando los periodos de enero – agosto 2022 vs 2023, también muestra una tendencia creciente, pasando de 520 a 665 (+27,9%).

Finalmente revisando cada uno de los ítems de las PQRSDA, se encuentra que:

1. Los comentarios positivos aumentaron un 271,43% (entre cuatrimestres 2023) y un +141,5% (entre enero – agosto 2022 vs 2023).
2. Las quejas también muestran una tendencia creciente tanto en los cuatrimestres como en los años.

Tabla 6. PQRSDA por servicios primer, segundo cuatrimestre y consolidado 2023

I	TIPO	2023			Enero - Agosto		
		II cuatrimestre	I cuatrimestre	% Var.	2023 ⁵	2022	% Var.
1	APELACION	3	2	50,00%	5	8	-37,5%
2	COMENTARIO POSITIVO	78	21	271,43%	99	41	141,5%
3	DENUNCIA	6	4	50,00%	10	6	66,7%
4	PETICION	149	93	60,22%	242	268	-9,7%
5	QUEJA	149	89	67,42%	238	162	46,9%
6	RECLAMO	25	14	78,57%	39	25	56,0%
7	SUGERENCIA	22	10	120,00%	32	10	220,0%
	Total, general	432	233	85,41%	665	520	27,9%

Fuente de información: Informes dirección comercial 2022 y 2023

⁴ Los datos para el segundo cuatrimestre consolidan los meses de mayo, junio y julio, dado que, en el mes de agosto se realizó cambio de aplicativo y proveedor por lo cual la información de agosto no se incluye en el presente informe.

⁵ Ídem



Referente a las PQRSDA por servicio se encuentra⁶:

1. El servicio de RMA⁷ pasó del tercer lugar al primero en cantidad de PQRSDA con un crecimiento del 100% (de 38 a 78), donde los comentarios positivos crecieron de 6 a 23, por otro lado, las quejas también aumentaron de 12 a 25.
2. De los servicios propios licencias pasó del puesto 4 al 2, creciendo en PQRSDA en un 120% (de 35 a 77), específicamente los CP crecieron en 275% (de 8 a 30) y las quejas en un 60% (de 15 a 24).

Tabla 7. PQRSDA por servicios primer y segundo cuatrimestre 2023 por dependencia

II CUATRIMESTRE 2023													
I	Servicio	TIPO PQRSDA									% Variación I y II cuatri 2023		
		APELACION	COMENTARIO POSITIVO	DENUNCIA	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total, general	% Part.	General	CP	Q
1	RMA		23	1	21	25	4	4	78	18,06%	100%	1050%	108%
2	LICENCIAS		30	1	18	24	3	1	77	17,82%	120%	275%	60%
3	SALIDA DE VEHICULOS		1		38	27	1	5	72	16,67%	31%	0%	29%
4	SM	3	3	2	35	21	2	3	69	15,97%	77%	50%	75%
5	SERVICIO AL CLIENTE		14		3	10		3	30	6,94%	150%	367%	67%
6	RMI		3	1	8	10	2	4	28	6,48%	87%		43%
7	PATIOS				7	12	8		27	6,25%			
8	ADMINISTRATIVO		3		13				16	3,70%			
9	MCC					11	1		12	2,78%			
10	SERVICIOS GENERALES				1	3	1	1	6	1,39%			
11	GRUAS			1	2	1	2		6	1,39%			
12	RTM				3	2	1		6	1,39%			
13	ESCUELA Y EVALUACION		1			2			3	0,69%			
14	BANCO					1		1	2	0,46%			
	Total, general	3	78	6	149	149	25	22	432	100,00%	85%	271%	67%
I 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	14	15		2	38	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	92	89	14	10	232	100,00%			

Fuente de información: Informes PQRSDA dirección comercial 2023

⁶ Los servicios resaltados en amarillos son los operados a través de aliados.

⁷ Este servicio es brindado a través del aliado PST



Frente a la oportunidad en la respuesta brindada a las PQRSDA, se tiene que comparando los dos cuatrimestres del año:

1. El % de respuesta en tiempo menor a 10 días disminuyó en un -11,29%, dado que, en el primer cuatrimestre se respondió el 78,54% de las PQRSDA frente al 69,7% en el segundo cuatrimestre en menos de 10 días.
2. El % de respuesta con respuesta entre 11 a 15 días, aumentó en un 88,77%.
3. El % de PQRSDA abiertas aumentó en 61,81%.

Tabla 8. Oportunidad de respuesta PQRSDA por tipo primer y segundo cuatrimestre 2023

II CUATRIMESTRE 20223							
I	Etiquetas de fila	A. DE 1 A 10 DÍAS	B. DE 11 A 15 DÍAS	C. DE 16 A 30 DÍAS	D. > A 30 DÍAS	E. ABIERTA	Total, general
1	APELACION	2		1			3
2	COMENTARIO POSITIVO	52	21	5			78
3	DENUNCIA	5	1				6
4	PETICION	117	19	12		1	149
5	QUEJA	94	32	19	2	2	149
6	RECLAMO	17	4	4			25
7	SUGERENCIA	14	7	1			22
	Total, general	301	84	42	2	3	432
	% Part.	69,7%	19,4%	9,7%	0,5%	0,7%	100,0%
	% Var (I vs II cuatri)	-11,29%	88,77%	-5,61%	7,87%	61,81%	
I CUATRIMESTRE 20223							
I	TIPO	A. DE 1 A 10 DÍAS	B. DE 11 A 15 DÍAS	C. DE 16 A 30 DÍAS	D. SUPERIOR A 30 DÍAS	E. ABIERTA	Total, general
1	APELACION	1		1			2
2	COMENTARIO POSITIVO	17	2	2			21
3	DENUNCIA	4					4
4	PETICION	78	6	8		1	93
5	QUEJA	64	13	11	1		89
6	RECLAMO	11	2	1			14
7	SUGERENCIA	8	1	1			10
	Total, general	183	24	24	1	1	233
	% Part.	78,54%	10,30%	10,30%	0,43%	0,43%	

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

En general la oportunidad promedio para el segundo cuatrimestre de 2023 fue de 9 días, que comparado con el primer trimestre (8 días) se tiene un aumento en días de respuesta del 10,43%.

4.3.2.2 GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general):

Se extrae del aplicativo GFILES las series tipificadas como PQRS y los requerimientos, encontrando que entre enero y agosto de 2023 ingresaron al CDAV 2.834 solicitudes de este tipo que comparado con el mismo periodo de 2022 muestra una variación creciente de 15,9%.



Adicional se observa que las PQRS aumentaron en un 89,4% (de 559 a 1059) registradas en el aplicativo de Gestión Documenta Gfiles, mientras que los requerimientos muestran una tendencia decreciente de -5,9% (de 1886 a 1775).

Tabla 9. PQRSDA y requerimientos aplicativos GFILES enero – agosto de 2023

2023					2022			% Var.
Serie	Subserie	En proceso	Finalizada	Total, general	En proceso	Finalizada	Total, general	
PQRS	DERECHOS DE PETICIÓN	8	765	773	9	389	398	94,2%
	PQR	31	255	286		161	161	77,6%
Total, PQRS		39	1020	1059	9	550	559	89,4%
REQUERIMIENTOS	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES		2	2		6	6	-66,7%
	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	24	139	163		216	216	-24,5%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	13	98	111	2	122	124	-10,5%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	1	10	11		15	15	-26,7%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	9	1472	1481	32	1316	1348	9,9%
	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES		6	6		174	174	-96,6%
	REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS		1	1	3		3	-66,7%
Total, REQUERIMIENTOS		47	1728	1775	37	1849	1886	-5,9%
Total, general		86	2748	2834	46	2399	2445	15,9%
% Par. Por estado		3%	97%	100%	2%	98%	100%	

Fuente de información: GFILES informes descargado el 13/9/2023

Finalmente se encuentra que existen PQR y requerimientos que no han sido debidamente cerradas en el aplicativo, para el 2022 se tienen 9 PQRS y 37 requerimientos, para 2023 tienen 39 PQRS y 47 requerimientos. Es decir, entre el 2% y 3% de los requerimientos registrados en GFILES se encuentran abiertos.

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

Recomendación 2. GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general)

Se recomienda revisar los requerimientos y PQRSDA abiertas en GFILES, como son 86 de 2023 y 46 de 2022 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 81,98% - 2.325 son contestados menos de 10 días, el 4,55% - 129 entre 11 - 15 días, el 7,62% - 216 entre 16 a 30 días y el 2,75% - 78 mayor a 30 días. El 3,11% - 88 no han sido contestadas o gestionadas en GFILES y se encuentran vencidas a la fecha.



Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 18 de 26

Tabla 10. Oportunidad de respuesta PQRSDA Gfiles, enero – agosto (2023 vs 2022)

2023						
Serie	A. DE 1 A 10 DÍAS	B. DE 11 A 15 DÍAS	C. DE 16 A 30 DÍAS	D. > A 30 DÍAS	E. ABIERTA	Total, general
PQRS	758	91	133	38	39	1059
REQUERIMIENTOS	1567	38	83	40	49	1777
Total, general	2325	129	216	78	88	2836
% Part. X Rango	81,98%	4,55%	7,62%	2,75%	3,10%	100,00%
% Var rango	7,87%	-26,20%	1,97%	-67,60%	65,27%	0,00%
2022						
Serie	A. DE 1 A 10 DÍAS	B. DE 11 A 15 DÍAS	C. DE 16 A 30 DÍAS	D. > A 30 DÍAS	E. ABIERTA	Total, general
PQRS	386	68	67	29	9	559
REQUERIMIENTOS	1476	83	116	179	37	1891
Total, general	1862	151	183	208	46	2450
% Part. X Rango	76,00%	6,16%	7,47%	8,49%	1,88%	100,00%

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

Finalmente, frente a la asignación de las PQRSDA y requerimientos, se observa:

1. La dirección con mayor número de requerimientos asignados es la operativa (2074 – 73,13%) y el proceso con mayor número es Apoyo Organismos de Tránsito (1951 – 68,79%), seguido por la dirección comercial con el 10,08% - 286, este dato podría estar duplicado ya en el registro de virtual ticket. Tabla 11

Tabla 11. Asignación por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles, enero – agosto (2023 vs 2022)

2023						
Dependencia	En proceso	Finalizada	Total, general	% Part	% Cierre	% Var cierre
APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	8	1943	1951	68,79%	99,59%	-0,05%
DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO	31	255	286	10,08%	89,16%	-10,45%
TESORERÍA	24	145	169	5,96%	85,80%	-14,20%
ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	2	119	121	4,27%	98,35%	26,70%
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	12	87	99	3,49%	87,88%	-10,95%
CONTRATACIÓN	1	78	79	2,79%	98,73%	0,11%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	6	58	64	2,26%	90,63%	-0,83%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	47	48	1,69%	97,92%	-2,08%
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	8	9	0,32%	88,89%	-11,11%
PLANEACIÓN		4	4	0,14%	100,00%	0,00%
REVISIÓN VEHÍCULOS		2	2	0,07%	100,00%	0,00%
CONTABILIDAD	2		2	0,07%	0,00%	-
						100,00%
DIRECCIÓN COMERCIAL		1	1	0,04%	100,00%	0,00%
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		1	1	0,04%	100,00%	1,91%
Total, general	88	2748	2836	100,00%	96,90%	-1,25%
2022						
Dependencia	En proceso	Finalizada	Total, general	% Part	% Cierre	
APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	6	1663	1669	68,12%	99,64%	
TESORERÍA	1	227	228	9,31%	99,56%	
DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO		161	161	6,57%	100,00%	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	32	111	143	5,84%	77,62%	



ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	1	75	76	3,10%	98,68%	
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	1	72	73	2,98%	98,63%	
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	5	53	58	2,37%	91,38%	
CONTRATACIÓN		25	25	1,02%	100,00%	
DIRECCIÓN COMERCIAL		5	5	0,20%	100,00%	
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN		5	5	0,20%	100,00%	
DIRECCIÓN JURÍDICA		4	4	0,16%	100,00%	
GERENCIA		2	2	0,08%	100,00%	
REVISIÓN VEHÍCULOS		1	1	0,04%	100,00%	
Total, general	46	2404	2450	100,00%	98,12%	

- Comparando el periodo enero – agosto 2023 vs 2022, se observa un comportamiento regular de las áreas con mayor número de requerimientos.
- Así mismo, el % de cierre de requerimientos a través de GFILES pasó de 98,12% al 96,90%.
- Algo que llama la atención es que existan PQRSDA y requerimientos abiertos del periodo 2022 (46), por otro lado, en el 2023 se encuentran abiertas 86 con corte a 31/8/2023.
- Es importante indicar que los requerimientos registrados a cargo de la Dirección de Control Interno son remitidos a los responsables de dar respuesta, sin embargo, en el aplicativo no se observa respuesta de algunos generados a través de la herramienta, por lo cual, se encuentran abiertos.

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

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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		1. La rendición de cuentas se llevó a cabo el 31/5/2023. 2. Frente a hacer partícipes a los ciudadanos para consultar la satisfacción de los servicios prestados se realiza a través del contact center y en la sede electrónica se cuenta con una encuesta sobre esta.	100,0%



2023-800-2979-2
Rad #: 2023-800-2979-2
Fecha : 2023-09-12 12:07:43
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 20 de 26

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
	3.3.2	Proporcionar información a funcionarios y ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado	Informe de gestión pública	Dirección de Tecnología y SI	25/04/2023	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	31/05/2023	Se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía (ver informe de seguimiento de la DCI https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/)	100,0%
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas								100,0%

Fuente de información: Informe dirección tecnología y página web

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 13

Tabla 13. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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	28/04/2023	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 - Comunicación interna	30/06/2023	30/06/2023	En la sede electrónica se encuentra la tabulación de las encuestas resultantes de la rendición de cuentas https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/	100,0%
3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional								100,0%

Fuente de información: Dirección de desarrollo humano.

Recomendación 3. 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)⁸

⁸ 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.



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 14. Componente Servicio al ciudadano:

Tabla 14. Componente Servicio al ciudadano

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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	30/08/2023	En los comités de gerencia del segundo 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	31/08/2023	Las PQRSDA son asignadas a cada responsable de brindar respuesta	100,0%
	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	Sensibilización	Dirección de Desarrollo humano	30/04/2023	14/04/2023	Se realizó capacitación la primera capacitación el 14 de abril de 2023, con la participación de 5 personas	100,0%

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.



Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsabl e	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
		oportuna y de fondo a las solicitudes de los usuarios						
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	30/08/2023	Desde la dirección comercial se realizan informes de servicio presentados en comité de gerencia.	100,0%
4.2.3 Relacionamento 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	30/08/2023	Mensualmente se realiza la medición de la satisfacción, la cual arroja un resultado satisfactorio de los servicios.	100,0%
4. Atención al Ciudadano								100,0%

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

Finalmente, en la Tabla 15, se observa la calificación promedio de cada uno de los servicios en los dos cuatrimestres 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).

Tabla 15. Satisfacción del ciudadano primer y segundo cuatrimestre de 2023 vs 2022

PRIMER CUATRIMESTRE - EVALUACION DEL SERVICIO - ANUAL							
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
SEGUNDO CUATRIMESTRE - EVALUACION DEL SERVICIO - ANUAL							
AÑO	LICENCIAS	RTM	ESCUELA	PYG	RDA	RDI	TOTAL
2022	3,83	3,92	3,86	3,26	3,86	3,78	3,75
2023	3,77	3,90	3,85	3,30	3,84	3,77	3,74

Fuente de información: Dirección Comercial



Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 23 de 26

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 16:

Tabla 16. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Observaciones individuales	% de avance
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	13/9/2023 - Se verifica en sede electrónica la información actualizada de presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para el año fiscal, encontrando la publicación de: Estados financieros (último junio el 17/07/2023), Resolución COMFIS 065/2022 por la cual se aprueba el presupuesto del CDAV (publicado 22/8/2023) Acuerdo Junta (publicado el 22/8/2023). https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130086/informacion-administrativa-y-financiera-2023/?genPagdoc1252=2	100,0%
	5.1.2	Publicación Plan Anual de Adquisiciones	100% información publicada en la web	Dirección Administrativa y Financiera	31/01/2023	13/9/2023 - Se encuentra publicado en sede electrónica el PAA en su versión 43 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	13/09/2023 - Se encuentra la publicación de contratos adjudicados y contratos publicados con última fecha de actualización 31/8/2023. https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129429/contratacion/	100,0%
	5.1.4	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100% información publicada en la web	Dirección Jurídica	Permanente	13/9/2023 - Se verifica en sede electrónica encontrando que los contratos adjudicados tienen la fecha de final del contrato	100,0%
	5.1.5	Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	100% información publicada en la web	Gerencia - Planeación	31/01/2023	En la sede electrónica se encuentra publicado el Plan Anticorrupción en su versión 04 del 21/7/2023 https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-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 servicios del CDAV se encuentran publicados en la sede electrónica en https://www.cdav.gov.co/#tramites , es importante indicar que el CDAV cambió de línea telefónica fija a partir del 11 de septiembre de 2023, esta información es la primera que aparece cuando se selecciona el ítem de trámites y servicios.	100,0%



2023-800-2979-2
Rad # : 2023-800-2979-2
Fecha : 2023-09-12 12:07:43
Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rad. 2023-800-2979-2
Cons. Int. 002
Página 24 de 26

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Observaciones individuales	% de avance
	5.1.7	Todos los informes de gestión	100% información publicada en la web	Dirección de Tecnología y SI	Permanente	En el segundo cuatrimestre del año se publicaron en la página web los siguientes informes: 1. Estados financieros. 2. Informe Semestral de evaluación independiente del estado del Sistema de Control interno 3. Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 4. Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA 5. Informe de seguimiento al cumplimiento de las funciones del comité de conciliaciones. 6. Procesos Judiciales. 7. Informe de gestión del comité de conciliaciones.	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	Ídem anterior	100,0%
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	En los comités de gerencia del segundo 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%
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	No se observan solicitudes de acceso a la información.	100,0%

Fuente de información: Página web, informes direcciones

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 (gestión) 9
Observación 2. Gestión del riesgo (gestión) 11
Observación 3. Planeación de la Estrategia de Racionalización - Gestión..... 12



6. RECOMENDACIONES

Dentro del documento se presentan 4 recomendaciones así:

Recomendación 1. Adopción del Programa de Transparencia y Ética Pública.....	6
Recomendación 2. GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general)	17
Recomendación 3. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	20
Recomendación 4. General	25

Recomendación 4. 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.

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**



2023-800-2979-2

Rad # : 2023-800-2979-2

Fecha : 2023-09-12 12:07:43

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**Rad. 2023-800-2979-2****Cons. Int. 002****Página 26 de 26****8. FIRMA**

El presente informe se firma el catorce (14) días del mes de septiembre 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 143/09/2023