



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 1 de 24**

## **INFORME**

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

**III CUATRIMESTRE y CONSOLIDADO 2023**

**EQUIPO ELABORADOR:  
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

**PAOLA ANDREA ZABALA**  
**Directora Control Interno**

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

**DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI**  
**12 DE ENERO DE 2024**



## Contenido

<b>1. METODOLOGÍA</b>	<b>4</b>
<b>2. MARCO NORMATIVO</b>	<b>5</b>
<b>3. CONTEXTO</b>	<b>7</b>
<b>4. INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PACAC III CUATRIMESTRE DE 2023</b>	<b>8</b>
<b>4.1 Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (18 actividades – 100%)</b>	<b>8</b>
4.1.1 Gestión del riesgo (7 actividades – 100%)	8
4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (10 riesgos – 16 actividades al 100%)	9
<b>Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción – (10 riesgos – 16 actividades al 100%)</b>	<b>9</b>
<b>4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (6 actividades – 75%)</b>	<b>11</b>
<b>4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (15 actividades - cumplimiento 99,6%)</b>	<b>12</b>
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 – 97,9% cumplimiento)	13
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
<b>4.4 Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – cumplimiento promedio 100%)</b>	<b>20</b>
<b>4.5 Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (3 subcomponentes 10 actividades – cumplimiento promedio 100%)</b>	<b>21</b>
<b>5. OBSERVACIONES</b>	<b>23</b>
<b>6. RECOMENDACIONES</b>	<b>23</b>
<b>7. CONCEPTO CONTROL INTERNO</b>	<b>24</b>
<b>8. FIRMA</b>	<b>24</b>



#### Tablas

Tabla 1. Componente 1 - Gestión del riesgo de corrupción (7 actividades – 100%).....	8
Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción – (10 riesgos – 16 actividades al 100%) .....	9
Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 75%) .....	11
Tabla 4. Subcomponente información de calidad y en lenguaje comprensible 7 actividades – 100% .....	12
Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones – (3 actividades – 97,9%).....	13
Tabla 6. PQRSDA por cuatrimestre 2023 .....	15
Tabla 7. PQRSDA y requerimientos aplicativos GFILES enero – diciembre de 2023.....	16
Tabla 8. Abiertos requerimientos y/o PQRSDA por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles 2022 .....	17
Tabla 9. Abiertos requerimientos y/o PQRSDA por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles 2023 .....	17
Tabla 10. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas - 100%.....	18
Tabla 11. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional – 100% .....	19
Tabla 12. Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – 100%) .....	20
Tabla 13. Satisfacción del ciudadano primer y segundo cuatrimestre de 2023 vs 2022 .....	21
Tabla 14. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información .....	21



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**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 quinta versión actualizada el 11 de octubre de 2023<sup>1</sup>.

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.

El hoy denominado Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC a partir de 2024 pasará a ser el 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 decir, que el CDAV deberá adoptar el citado programa máximo el 18 de enero de 2024.

A continuación, se presenta el seguimiento realizado por la Dirección de Control Interno, del tercer cuatrimestre de 2023 (septiembre - diciembre), sin embargo, también se encontrarán datos acumulados del periodo enero – diciembre de 2022 y 2023.

## 1. METODOLOGÍA

Este es el tercer informe de seguimiento 2023 y consolidado de esta vigencia, 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/> y <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130267/2023/>

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



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 5 de 24**

## 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.”*

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.*



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 6 de 24**

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

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

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

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

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

De acuerdo con lo anterior, en los informes de seguimiento anteriores se recomendó al CDAV Ltda., adelantar gestiones pertinentes para la adopción del PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA, el cual debe iniciar **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 entidades<sup>2</sup>, 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 **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%.

Para el último **cuatrimestre de 2023 y consolidado de 2023**, se obtiene un cumplimiento del PACAC del 97,4%, donde el componente 2. Racionalización de trámites (75%) fue el de menor cumplimiento.

#### Ilustración 1. % Cumplimiento PACAC 2023 por componentes x cuatrimestre

Componente	Cumplimiento I cuatrimestre 2023	Cumplimiento II cuatrimestre 2023	Cumplimiento III cuatrimestre 2023
1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	100,0%	94,1%	100,0%
2. Racionalización de trámites	87,5%	87,5%	75,0%
3. Rendición de Cuentas	95,5%	99,8%	99,6%
4. Atención al Ciudadano	100,0%	100,0%	100,0%
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	100,0%	100,0%	100,0%
<b>PROMEDIO CUMPLIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PACAC</b>	<b>97,4%</b>	<b>96,9%</b>	<b>97,4%</b>

Fuente de información: Matriz de seguimiento PACAC 2023 – Dirección de Control Interno

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

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





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

El cumplimiento general del 2023 fue del 97,4%, donde el componente 2. *Racionalización de trámites (75%) fue el de menor cumplimiento*, 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<sup>3</sup> en general para el año 2023, las cuales fueron cumplidas en su totalidad, como se muestra en la Tabla 1:

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

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	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	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%
	1.2.1	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	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. <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/pl-an-anticorrupcion-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/pl-an-anticorrupcion-2023/</a>	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	12/10/2023	Se observa publicado el Plan Anticorrupción en su 5 versión, en el cual encuentran 10 riesgos de corrupción. <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/pl-an-anticorrupcion-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/pl-an-anticorrupcion-2023/</a>	100,0%
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	31/12/2023	Con corte a 31 de diciembre de 2023, se encuentra que de las 16 actividades descritas en la matriz de riesgos de corrupción todas fueron ejecutadas	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		Los riesgos fueron actualizados en su segunda revisión semestral entre agosto y septiembre.	100,0%
	1.3.3	Jornada de fomento a la gestión del riesgo	2 jornadas	27/10/2023	1. 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	100,0%

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





**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 9 de 24**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
					participación de 84 personas: Planta 71 (65,13% de 109) y Apoyo: 13 (44,82% de 29) 2. El 27 de octubre de 2023 se llevó a cabo la segunda actividad de fomento con el tema Líneas de Defensa y Planes de Mejoramiento, con una participación de 82 servidores de Planta: 72 (80% de 90) Apoyo: 10 (35% de 29). La base se toma en 90 dado que, del total de 118 cargos: 20 cumplían funciones propias del cargo, 6 se encontraban en vacaciones y 2 son vacantes. 3. Finalmente, el 7 de diciembre se llevó a cabo la final de las jornadas de fomento y el 16 de diciembre se firmó la refrendación del PACTO POR LA INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
	1.3.4	Seguimiento a la efectividad de los controles de los riesgos identificados (riesgo inherente)	3 informes de seguimiento	Mayo 2023 Septiembre 2023 12/01/2024	Se elaboraron 3 informes de seguimiento al Plan Anticorrupción por parte de la dirección de control interno, los cuales pueden ser consultados en <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/</a> y <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130267/2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130267/2023/</a>	100,0%
<b>1.1 a 1.3 - Gestión de Riesgos</b>						<b>100,0%</b>

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 5 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, acta de reunión, información áreas, otros.

#### 4.1.2 Seguimiento a riesgos de corrupción (10 riesgos – 16 actividades al 100%)

Para el año 2023 se identificaron 10 riesgos de los cuales se desprendieron 16 actividades que fueron cumplidas al 100%.

**Tabla 2. Componente 1 – Seguimiento a riesgos de corrupción – (10 riesgos – 16 actividades al 100%)**

Riesgo de Corrupción	I	Actividades programadas	Meta	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	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	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 servicios de revisión vehículos	1.4.3	Realizar sensibilización al personal de revisión vehículos sobre el código de integridad y corrupción aplicado al proceso.	1 jornada de sensibilización	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 clientes o terceros para	1.4.4	Realizar sensibilización sobre corrupción al personal	1 jornada de sensibilización	1/09/2023	Se realizó jornada a nivel general dentro del CDAV, cuyo tema principal fue ANTICORRUPCIÓN, esta	100,0%



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 10 de 24**

Riesgo de Corrupción	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
favorecer los resultados de los servicios de formación y evaluación de conductores		de formación y evaluación de conductores			actividad fue realizada por medio de la dirección de desarrollo humano, en la cual participaron aprox. 50 funcionarios de todas las áreas.	
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	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	1/09/2023		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	1/09/2023		100,0%
Entrega, alteración, venta y 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	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%
	1.4.9	Participar en las actividades de fomento del pacto por la integridad	100%	27/10/2023	14 funcionarios de la dirección participaron activamente en la jornada de fomento realizada el 27 de octubre de 2023. Los dos funcionarios que no participaron 1 con justa causa y 1 en vacaciones.	100,0%
	1.4.10	Realizar el curso de integridad de la función pública	100%	31/10/2023	14 de los 16 funcionarios realizaron el curso de integridad de la función pública.	100,0%
	1.4.11	Firma del pacto de integridad	100%	16/12/2023	Los 16 funcionarios de la DTSI firmaron el Pacto por la Integridad 2023	100,0%
Contratar personal no apto para ejercer el cargo.	1.4.12	Actualizar el instructivo de selección y vinculación de personal.	1 instructivo actualizado	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%
	1.4.13	Sensibilizar al personal involucrado en el proceso de selección de personal sobre la prevención de corrupción aplicado a este proceso	# sensibilizacion es	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	1.4.14	Realizar 2 reuniones para la apropiación del estatuto y código de auditor interno por parte del personal de control interno.	2 reuniones	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 del 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. <a href="https://cdavcomco-my.sharepoint.com/:v/g/personal/paola_zabala_cdav_gov_co/ET-52LDCV1xPtfRVc2FZjkMBVXdhWKS60ibw6ydQX3JfWw?e=FIQBOv">https://cdavcomco-my.sharepoint.com/:v/g/personal/paola_zabala_cdav_gov_co/ET-52LDCV1xPtfRVc2FZjkMBVXdhWKS60ibw6ydQX3JfWw?e=FIQBOv</a>	100,0%
	1.4.15	Refrendar el Pacto por la Integridad, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción	80%	16/12/2023	16/12/2024: Se refrendó el PACTO por la INTEGRIDAD con una participación de 101 (87,5%) de 115 funcionarios. Se encuentra pendiente validar de los 14 funcionarios quienes presentaban alguna	100,0%



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 11 de 24**

Riesgo de Corrupción	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
					novedad que impidiera estar en la actividad. (4 funcionarios se encuentran en vacaciones al momento de la actividad)	
	1.4.16	Firma de compromiso para la aplicación del Código de Ética y estatuto de auditoría interna	4 firmas	11/01/2024	11/01/2024: Se firmó por parte de todos los funcionarios de la Dirección de Control Interno el compromiso para la aplicación del Código de Ética y estatuto de auditoría interna.	100,0%
<b>1.4 Mapa de riesgos</b>						<b>100,0%</b>

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 5 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, participación jornada, riesgos en SIG, otros

#### 4.2 Componente 2 - Planeación de la Estrategia de Racionalización (6 actividades – 75%)

Este componente es el de menor cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con un total de 75%, esto debido a las actividades referentes al servicio de salida de vehículos que tenía 2 actividades proyectadas de las cuales 1 presenta avance al 50% y la otra ningún avance, como se muestra en la Tabla 3.

**Tabla 3. Componente 2 - Planeación De La Estrategia De Racionalización (6 actividades – 75%)**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	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	9/06/2023	Esta actividad no fue cumplida al 100% durante la vigencia 2023, también fue incumplida en el año 2022. De acuerdo con la respuesta de la Dirección de Tecnología, se indicó que para la entrega de la solución se amplió el plazo hasta el 28 de noviembre de 2024. Es importante que se realice seguimiento al cumplimiento definitivo de la solución, por parte de los responsables incluyendo la Gerencia, dado que, es reiterativo su incumplimiento.	50,0%
Revisión Técnico Mecánica	2.2	Pago en línea: Implementar el servicio de pago PSE en el proceso	Herramienta en funcionamiento	1/03/2023	Se valida el pago en línea a través de PSE con ejercicio en la página web, encontrando el servicio activado <a href="https://www.cdav.gov.co/servicios-viales/">https://www.cdav.gov.co/servicios-viales/</a>	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		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			100,0%



Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
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			No se presentó avance en la actividad, debido a que el módulo de salida de vehículos a cargo de Aliado Estratégico no se encuentra en funcionamiento al 100%	0,0%
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	1/12/2023	En enero de 2023 se abrió servicios en los Cábmulos en la sede de CIATRA. El 1 de diciembre de 2023 se abrió la sede en el Centro Comercial la Estación, esta sede amplió los servicios que se prestaban en la Sede Carrera, con experiencia digital.	100,0%
<b>2. Racionalización de trámites</b>						<b>75,0%</b>

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

### **Observación 1. Planeación de la Estrategia de Racionalización (Gestión – Gerencia, Planeación, direcciones Operativa y Tecnología)**

La ampliación de los canales de pago de salida de vehículos se encontraba en los PLANES ANTICORRUPCION de los años 2021 y 2022, no cumplió con lo proyectado.

Es importante que se realice seguimiento al cumplimiento definitivo de la solución, por parte de los responsables incluyendo la Gerencia, dado que, es reiterativo su incumplimiento.

### **4.3 Componente 3 - Rendición de cuentas (15 actividades - cumplimiento 99,6%)**

Se encuentra dividido en 4 subcomponentes con un cumplimiento del 99,6%, 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 7 actividades – 100%**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
<b>3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	3.1.1	Formular la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2023	Estrategia de rendición de cuentas		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	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%



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 13 de 24**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
	3.1.3	Elaboración del informe de gestión institucional 2022	Informe de gestión	24/04/2023	Se publicó informe de gestión del año 2022 en la sede electrónica <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>	100,0%
	3.1.4	Sustentación informe de gestión institucional 2022 en Junta Directiva y Junta de Socios	Informe de gestión		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		Se publicó informe de gestión del año 2022 en la sede electrónica <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>	100,0%
	3.1.6	Mantener actualizada la información de la entidad en diferentes medios	Publicar el 100% de la información programada		Durante la vigencia 2023, se publicaron y elaboraron 2023 informes normativos, algunos de obligatoria publicación en la sede electrónica.  Dentro de las estadísticas de la Dirección de Tecnología se encuentra que se solicitaron 179 publicaciones en la sede electrónica.	100,0%
	3.1.7	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública	31/05/2023	Se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía (ver informe de seguimiento de la DCI <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a> )	100,0%
<b>3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>						<b>100,0%</b>

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 5 - <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 – 97,9% cumplimiento)

Referente a las tres actividades propuestas en este subcomponente se encuentra un cumplimiento del 97,9%, como se observa en la Tabla 5.

**Tabla 5. Subcomponente diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones – (3 actividades – 97,9%)**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
<b>3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	3.2.1	Atención escrita, correo electrónico y personalizada. Formulario de peticiones, quejas y reclamos - PQR	Atender el 100% de las solicitudes recibidas	31/12/2023	En el año 2023 a través de la dirección comercial se recibieron 655 PQRSDA de las cuales se encuentran cerradas 553 (84,42%) y abiertas 102 (15,57%), comparado con el año 2022 se tiene una disminución de -7,4% (52) requerimientos.  Se resalta el aumento de los comentarios positivos que pasaron de 57 a 111 (+94,7%), por otro lado, las quejas presentaron una tendencia creciente en un +2,7% (de 226 a 232).  A partir de agosto se maneja en el CDAV un solo canal de atención de PQRSDA por medio del programa de gestión documental GFILES, se evidencia un número único a través de GFILES desde el 28/8/2023.  A partir de agosto de 2023, se maneja en el CDAV un solo canal de atención de PQRSDA por medio del	95,3%





**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 14 de 24**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
					<p>programa de gestión documental GFILES, es así como, se evidencia en el informe de comercial a partir del 28/8/2023 un número único a través de GFILES.</p> <p>Los requerimientos y PQRSDA registradas por GFILES para el año 2023 un total de 4404 requerimientos y PQR) de los cuales se encuentran cerrados 4180 (95%).</p> <p>En general, se puede indicar que se registraron 4876 requerimientos y PQRSDA en 2023, de los cuales el 4646 (95,3%) se encuentran cerradas y abiertas 230 (4,72%). *</p>	
	3.2.2	Interacción con el ciudadano por redes sociales, radio y TV.	Eventos de diálogo realizados	31/12/2023	<p>Se observa interacción con el ciudadano a través de redes encontrando que:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Seguidores: Facebook 7.182, Instagram 1.228 y X 1.212.</li> <li>La red social con mayor crecimiento en número de seguidores es Instagram, pasando de 100 (enero) a 1128 (diciembre), para un crecimiento de 10 veces.</li> <li>También se observa crecimiento en las reacciones de los usuarios.</li> </ol> <p>Así mismo, se encuentran publicaciones en medios escritos y tv.</p> <p>Dado que, en el 2023 se impulsó significativamente la interacción en redes, para el 2024 se recomienda fortalecer estos canales para mayor representación en medios y redes.</p>	100,0%
	3.2.3	Evento de Audiencia Pública de Rendición de cuentas a la ciudadanía	Evento de audiencia pública	31/05/2023	<p>Se llevó a cabo el evento de rendición de cuentas a la ciudadanía (ver informe de seguimiento de la DCI <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>)</p>	100,0%
<b>3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>						<b>97,9%</b>

Fuente de información: Plan Anticorrupción 2023 versión 5 - <https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/>, respuesta dependencias, página web, aplicativo GFILES.

### **Observación 2. Componente 3 - Rendición de cuentas - 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (Gestión – Dirección Comercial)**

Dado que, en el 2023 se impulsó significativamente la interacción en redes, para el 2024 es importante que se consoliden estos canales para mayor representación en medios y redes.

\*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 al aplicativo de gestión documental, 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):

En el año 2023 a través de la dirección comercial se recibieron 655 PQRSDA de las cuales se encuentran cerradas 553 (84,42%) y abiertas 102 (15,57%), comparado con el año 2022 (707) se tiene una disminución de -7,4% (52) requerimientos.

Se resalta el aumento de los comentarios positivos que pasaron de 57 a 111 (+94,7%), por otro lado, las quejas presentaron una tendencia creciente en un +2,7% (de 226 a 232).

**Tabla 6. PQRSDA por cuatrimestre 2023**

PRIMER CUATRIMESTRE						SEGUNDO CUATRIMESTRE					TERCER CUATRIMESTRE					Total	% Var
TIPO DE PQRS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Total	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	2023	2022 vs 2023
Apelación	1	1			2	1			2	3			1		1	6	-40,0%
Comentario positivo	2	2	9	8	21	25	12	13	21	71						111	94,7%
Denuncia	1	1	2		4	1		1		2	3	7	5	4	19	6	-33,3%
Petición	20	30	24	19	93	14	17	21	32	84	17	15	15	16	63	240	-31,6%
Queja	16	37	26	10	89	15	21	21	21	78	22	12	13	18	65	232	2,7%
Reclamo	3	4	5	2	14	4	3	4	1	12	1		1	1	3	29	-25,6%
Sugerencia	2	5	1	2	10	6	1	4	5	16	3	1	1		5	31	106,7%
<b>Total, General</b>	<b>45</b>	<b>80</b>	<b>67</b>	<b>41</b>	<b>233</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>64</b>	<b>82</b>	<b>266</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>39</b>	<b>156</b>	<b>655</b>	<b>-7,4%</b>

  

PRIMER CUATRIMESTRE						SEGUNDO CUATRIMESTRE					TERCER CUATRIMESTRE					Total
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	Total	mayo	junio	julio	agosto	Total	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	2022
Apelación	1		2	1	4		1	1	2	4		1		1	2	10
Comentario positivo	9	6	7	3	25	5	4	5	2	16		5	7	4	16	57
Denuncia		1		1	2		1	1	2	4	2		1		3	9
Petición	41	32	30	26	129	37	27	25	52	141	24	25	16	16	81	351
Queja	25	19	18	26	88	24	13	23	16	76	17	12	20	13	62	226
Reclamo	5	1	3		9	5	2	7	2	16	3	4	6	1	14	39
Sugerencia	1	1		2	4		1	1	4	6	2	2	1		5	15
<b>Total, general</b>	<b>82</b>	<b>60</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>261</b>	<b>71</b>	<b>49</b>	<b>63</b>	<b>80</b>	<b>263</b>	<b>48</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>35</b>	<b>183</b>	<b>707</b>

Fuente de información: Informes dirección comercial 2022 y 2023





#### 4.3.2.2 GFILES (Requerimientos y PQRSDA en general):

A partir de agosto de 2023, se maneja en el CDAV un solo canal de atención de PQRSDA por medio del programa de gestión documental GFILES, es así como, se evidencia en el informe de comercial a partir del 28/8/2023 haya un número único a través de GFILES.

Los requerimientos y PQRSDA registradas por GFILES para el año 2023 en total es de 4404 requerimientos y PQR)<sup>4</sup> de los cuales se encuentran cerrados 4180 (95%).

Comparando los primeros años 2022 vs 2023 registra un crecimiento del 12,55%. (de 3.913 a 4.421)

**Tabla 7. PQRSDA y requerimientos aplicativos GFILES enero – diciembre de 2023**

I	Etiquetas de fila	2023				2022				Variación
		En proceso	Finalizada	Total	% Part.	En proceso	Finalizada	Total	% Part.	
1	REQUERIMIENTOS ENTIDADES EXTERNAS	91	2358	2449	55,61%	38	2225	2263	57,83%	8,22%
2	DERECHOS DE PETICIÓN	15	1066	1081	24,55%	10	635	645	16,48%	67,60%
3	PQR	87	357	444	10,08%		218	218	5,57%	103,67%
4	REQUERIMIENTOS DE USUARIOS	27	205	232	5,27%	2	294	296	7,56%	-21,62%
5	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	3	148	151	3,43%	3	182	185	4,73%	-18,38%
6	REQUERIMIENTOS ENTIDADES DE SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	1	26	27	0,61%	4	23	27	0,69%	0,00%
7	REQUERIMIENTOS ENTIDADES GUBERNAMENTALES		13	13	0,30%		267	267	6,82%	-95,13%
8	REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES		6	6	0,14%		6	6	0,15%	0,00%
9	REQUERIMIENTOS POR ESTAMPILLAS		1	1	0,02%	3	3	6	0,15%	-83,33%
<b>Total, general</b>		<b>224</b>	<b>4180</b>	<b>4404</b>	<b>100,00%</b>	<b>60</b>	<b>3853</b>	<b>3913</b>	<b>100,00%</b>	<b>12,55%</b>
<b>% Part.</b>		<b>5,09%</b>	<b>94,91%</b>	<b>100,0%</b>		<b>1,5%</b>	<b>98,5%</b>	<b>100,0%</b>		

fuentes de información: GFILES informes descargado el 09/01/2024

Finalmente, se encuentra que existen PQR y requerimientos que no han sido debidamente cerrados o gestionados en el aplicativo, para el 2022 se tienen 60 y para 2023 tienen 224 requerimientos en proceso. Es decir, entre el 1,5% y 5% de los requerimientos registrados en GFILES se encuentran abiertos.

<sup>4</sup> Podría existir subregistro dado que, hasta agosto de 2023 se manejaban diferentes fuentes para el manejo de las PQRSDA, dado que, en la información remitida por la dirección comercial se incluyen 183 PQRSDA con número de radicado por GFILES.



**Observación 3. Componente 3 - Rendición de cuentas - 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones - GFILES Requerimientos y PQRSDA en general - (Gestión – Dirección Comercial, dirección tecnología y procesos en general)**

Es necesario que a todos los requerimientos que ingresan a través del aplicativo GFILES se dé el trámite correspondiente incluyendo su respuesta y debido cierre.

Como acción adicional la dirección de control interno remitirá a cada uno de los responsables de gestión, el listado de los requerimientos abiertos en el aplicativo.

La no contestación oportuna de los requerimientos puede conllevar a acciones contra de la entidad.

A continuación, se presentan totalizado los requerimientos abiertos por dependencia del 2023 y 2022:

**Tabla 8. Abiertos requerimientos y/o PQRSDA por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles 2022**

Dirección o proceso	Q	Observaciones
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	40	No se evidencia gestión de respuesta
DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	10	No se evidencia gestión de respuesta
TESORERÍA	3	No se evidencia gestión de respuesta
APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO	3	No se evidencia gestión de respuesta
DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO	2	Estos requerimientos fueron reasignados a la DAF
ÁREA DE EVALUACIÓN, HABILITACIÓN Y FORMACIÓN DE CONDUCTORES	1	No se evidencia gestión de respuesta
DIRECCIÓN JURÍDICA	1	Requerimiento reasignado a Desarrollo Humano
<b>Total, general</b>	<b>60</b>	

Fuente de información: GFILES informes descargado el 09/01/2024

**Tabla 9. Abiertos requerimientos y/o PQRSDA por dependencia y/o proceso PQRSDA Gfiles 2023**

I	Dirección o proceso	1	6	7	8	9	10	11	12	Total	% Part.	Observaciones
1	APOYO A ORGANISMOS DE TRÁNSITO		1	2			8	11	67	89	39,73%	
2	DIRECCIÓN COMERCIAL - MERCADEO				4	24	17	13	29	87	38,84%	
3	TESORERÍA	1		1	1	3	1	7	13	27	12,05%	
4	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						5	3	2	10	4,46%	
5	DIRECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO	6								6	2,68%	
6	DIRECCIÓN DE CONTROL INTERNO							1	2	3	1,34%	Se reasignaron a DAF (2) y AOT (1), sin evidencia de gestión
7	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN							1		1	0,45%	Es una respuesta, no requiere gestiones, pero se debe procesar para cierre



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 18 de 24**

I	Dirección o proceso	1	6	7	8	9	10	11	12	Total	% Part.	Observaciones
8	DIRECCIÓN JURÍDICA				1					1	0,45%	
9	<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>113</b>	<b>224</b>	<b>100,00%</b>	
	<b>% Part.</b>	<b>3,13%</b>	<b>0,45%</b>	<b>1,34%</b>	<b>2,68%</b>	<b>12,05%</b>	<b>13,84%</b>	<b>16,07%</b>	<b>50,45%</b>	<b>100,00%</b>		

Fuente de información: GFILES informes descargado el 09/01/2024

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 10. Subcomponentes incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas - 100%**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Responsable	Fecha Final	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
<b>3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas</b>	<b>3.3.1</b>	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.	<b>100,0%</b>
	<b>3.3.2</b>	Proporcionar información a funcionarios y ciudadanía en general, de la gestión institucional en el periodo informado	Informe de gestión publicado	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	<b>100,0%</b>
	<b>3.3.3</b>	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 <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a> )	<b>100,0%</b>
<b>3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas</b>								<b>100,0%</b>

Fuente de información: Informe dirección tecnología y página web



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**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 11

**Tabla 11. Subcomponente evaluación y retroalimentación a la gestión institucional – 100%**

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 <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/129407/rendicion-de-cuentas/</a>	100,0%
<b>3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>								<b>100,0%</b>

Fuente de información: Dirección de desarrollo humano.

#### Observación 4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (Gestión – Dirección de Desarrollo Humano)

Es importante que para la rendición de cuentas de la vigencia 2024 se trabaje con el MURC – Modelo Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo para la Función Pública)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> MURC - Ley 1757 de 2015 ARTÍCULO 51. Manual Único y lineamientos para el proceso de Rendición de Cuentas. El Gobierno Nacional, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Departamento Nacional de Planeación elaborará el Manual Único de Rendición de Cuentas, que se **constituirá en la guía de obligatoria observancia** para las entidades públicas en el desarrollo del proceso de rendición de cuentas. Este manual deberá contener los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de **cuentas en las entidades de la Rama Ejecutiva, del orden nacional y territorial**, así como las recomendaciones para las demás ramas del poder público y entidades de la Administración Pública. Incluye criterios para determinar los temas de interés de la ciudadanía, el desarrollo sectorial y regional, así como lineamientos de información, gobierno abierto y mecanismos de participación ciudadana.



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**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 12. Componente Servicio al ciudadano:

**Tabla 12. Componente Servicio al ciudadano (6 actividades – 100%)**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	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	31/12/2023	En el año 2023, se llevaron a cabo 12 comités de gerencia ordinarios en los cuales se presentaron las encuestas de satisfacción y el análisis de estas por servicios.	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		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		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	26/09/2023	En el primer semestre la participación a la actividad fue baja (5 funcionarios), en el segundo semestre alcanzó los 15 funcionarios.	100,0%
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		Desde la dirección comercial se realizan informes de estado de las PQRSDA los cuales son presentados mensualmente en comité de gerencia.  Adicionalmente, en el año 2023 se realizó auditoría interna al tratamiento de las PQRSDA de los cuales se desprendieron oportunidades de mejora tratadas por el proceso, dando como resultado la actualización de procedimientos, unificación de entradas de las PQRSDA entre otros.	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		En comité de gerencia mensual se presenta el resultado de encuestas de satisfacción.  Adicionalmente, la dirección de control interno realizó 2 jornadas de relacionamiento con el ciudadano (mayo y noviembre), de las cuales se remitió informe a la dirección comercial y gerencia del resultado.	100,0%
<b>4. Atención al Ciudadano</b>						<b>100,0%</b>

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



Finalmente, en la Tabla 13, se observa la calificación promedio de cada uno de los servicios de los años 2022 y 2023, encontrando que el servicio con mejor calificación es RTM con 3,90 y el de más baja calificación el servicio de Patios y Grúas con 3,28. Respecto al año 2022 la calificación disminuyó en un -0,49% (de 3,75 a 3,73).

**Tabla 13. Satisfacción del ciudadano primer y segundo cuatrimestre de 2023 vs 2022**

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	3,78	3,90	3,83	3,28	3,84	3,77	3,73
% Var.	-1,27%	-0,37%	-0,88%	0,70%	-0,55%	-0,39%	-0,49%

Fuente de información: Dirección Comercial

**Observación 5. Componente Servicio al ciudadano (Positiva – Dirección Comercial**

Se implemento una nueva herramienta de PQRS el cual permite un único radicado (GFILES), también el ciudadano puede ingresar y realizar el seguimiento a su radicado validando su estado de atención. De igual manera se está implementando para seguimiento y gestión de acción a las quejas y reclamos realizados por los ciudadanos respecto a los servicios un módulo en la herramienta SIG el cual cumple con el ciclo PHVA para realizar plan de acción y así evitar que las quejas y reclamos por servicio se sigan presentando.<sup>6</sup>

**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 14:

**Tabla 14. Cumplimiento componte 5. Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	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		3/5/2023 - Se valida en página web encontrando desagregación del presupuesto en <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130086/informacion-administrativa-y-financiera-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130086/informacion-administrativa-y-financiera-2023/</a> , publicado el 10/02/2023	100,0%
	5.1.2	Publicación Plan Anual de Adquisiciones	100% información publicada en la web	21/12/2023	26/12/2023 - Se observa publicado en la sede electrónica la versión 66 del PAA <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130061/plan-anual-de-adquisiciones-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130061/plan-anual-de-adquisiciones-2023/</a>	100,0%
	5.1.3	Publicar las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con	100% información publicada en la web	28/11/2023	Se observa en la sede electrónica publicación de los contratos adjudicados hasta ese corte.	100,0%

<sup>6</sup> Respuesta brindada por la Dirección Comercial 15/1/2024





**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 22 de 24**

Subcomponente	I	Actividades programadas	Meta	Fecha de ejecución	Observaciones individuales	% de avance
		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			<a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130056/procesos-adjudicados-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130056/procesos-adjudicados-2023/</a>	
	5.1.4	Publicar los plazos de cumplimiento de los contratos	100% información publicada en la web		26/12/2023 - 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		En la sede electrónica se encuentra publicado el Plan Anticorrupción en su versión 05 del 12/10/2023  <a href="https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/">https://www.cdav.gov.co/publicaciones/130057/plan-anticorrupcion-2023/</a>	100,0%
	5.1.6	Detalles pertinentes sobre todos los servicios que brinda la entidad	100% información publicada en la web		Los servicios del CDAV se encuentran publicados en la sede electrónica en <a href="https://www.cdav.gov.co/#tramites">https://www.cdav.gov.co/#tramites</a> , 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%
	5.1.7	Todos los informes de gestión	100% información publicada en la web		En el tercer cuatrimestre del año se publicaron en la página web los siguientes informes: 1. Estados financieros. 2. Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 3. Publicación del Plan Anual de Adquisiciones PAA 4. Procesos Judiciales.	100,0%
	5.1.8	Publicación y divulgación de información en la Estrategia de Gobierno Digital	100% información publicada en la web		Durante la vigencia 2023, se publicaron y elaboraron 2023 informes normativos, algunos de obligatoria publicación en la sede electrónica.  Dentro de las estadísticas de la Dirección de Tecnología se encuentra que se solicitaron 179 publicaciones en la sede.	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		En los comités de gerencia mensual se presentan los informes de PQRSDA	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		No se han presentado solicitudes de acceso a la información, los traslados a otras entidades se encuentran relacionadas con servicios prestados por aliados del CDAV o de la Secretaría de Movilidad.  Del total de PQRSD registradas desde el área comercial, el 45,34% (297) son por servicios de aliados.	100,0%
<b>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>						<b>100,0%</b>

Fuente de información: Página web, informes direcciones





**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**Página 23 de 24**

## 5. OBSERVACIONES

Dentro del documento se presentan 5 observaciones (4 para gestión y 1 positiva), las cuales identifican algunas situaciones que deben ser analizadas y de ser necesario gestionadas.

Observación 1. Planeación de la Estrategia de Racionalización (Gestión – Gerencia, Planeación, direcciones Operativa y Tecnología) .....	12
Observación 2. Componente 3 - Rendición de cuentas - 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (Gestión – Dirección Comercial) .....	14
Observación 3. Componente 3 - Rendición de cuentas - 4.3.2 Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones - GFILES Requerimientos y PQRSDA en general - (Gestión – Dirección Comercial, dirección tecnología y procesos en general) .....	17
Observación 4. Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (Gestión – Dirección de Desarrollo Humano) .....	19
Observación 5. Componente Servicio al ciudadano (Positiva – Dirección Comercial) .....	21

## 6. RECOMENDACIONES

### Recomendación 1. 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.*



**Rad. 2024-800-71-2**  
**Cons. Int. 003**  
**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 a los doce (12) días del mes de enero de dos mil veinticuatro (2024), 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 12/01/2024