



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.**  
**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019**

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo</b>	1.1 Implementar la Política de Administración de Riesgos	Política	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	28/02/2019
<b>Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Gerencia, Control Interno	31/01/2019	31/01/2019
	2.2 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2019.	Mapa de riesgos por procesos actualizados	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	30/06/2019
<b>Subcomponente 3. Consulta y Divulgación</b>	3.1 Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados para la vigencia 2019.	Divulgación y/o Socializar	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	30/06/2019
<b>Subcomponente 4. Seguimiento</b>	4.1 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral	Oficina de Control Interno	01/04/2019	31/12/2019
	4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.				
<b>Componente 2: Racionalización de Trámites (Ver cuadro anexo 1)</b>					
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Subcomponente 1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1 Establecer mecanismos de información pública respecto a la gestión de la vigencia 2018.	Información publicada en la página	Gerencia, Atención al Cliente	02/01/2019	31/03/2019
	1.2 Publicar el informe de gestión 2018 en la página web de la entidad.	Informe de Gestión 2018	Gerencia	02/01/2019	10/04/2019
	1.3 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Actualización de información	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
	1.4 Mantener informado a los usuarios y partes interesadas de los resultados de la gestión administrativa de la entidad.	Publicar información	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
	1.5 Rendición de Informe de Gestión ante la Junta de Socios de la entidad. De conformidad a su estructura y naturaleza jurídica.	Informe de Gestión Anual	Gerente	02/01/2019	31/03/2019
<b>Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1 Participación de la ciudadanía mediante el uso de los diferentes mecanismos tales como: escritos, telefónico, correo electrónico, buzón de sugerencias, Peticiones, Quejas y Reclamos -PQR.	Actividades participativas	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas</b>	3.1. Facilitar a los ciudadanos formas de consultar sobre los servicios que ofrece la entidad y obtener su apreciación sobre los mismos.	Página web, carteleras internas de la entidad	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</b>	4.1 Medir, evaluar los resultados de la gestión de la entidad.	Reuniones cuatrimestrales de retroalimentación	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	01/04/2019	31/12/2019
	4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2018 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, Proceso Servicios Administrativo y Proceso Financiero	02/01/2019	15/04/2019
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha final</b>
<b>Subcomponente 1. Estructura administrativa y Dirección estratégico</b>	1.1 Mantener comunicación directa con el área de atención al ciudadano y la Gerencia para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe Comites de Gerencia	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1 Seguimiento a los indicadores establecidos para la Atención al ciudadano.	Indicadores	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
	2.2 Fortalecer los canales de atención al cliente que se utilizan actualmente e identificar oportunidades de mejora.	Mejorar la calidad y el acceso a los servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos.	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 3. Talento Humano</b>	3.1 Afianzar y consolidar las competencias de los servidores públicos encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuarios y clientes.	Capacitación y Actualización	Gerencia, Proceso Servicios Administrativos	02/01/2019	31/12/2019
	3.2 Socializar y ejecutar mecanismos que permitan sensibilizar a los servidores públicos sobre la responsabilidad de cumplir con los derechos que le asisten a los ciudadanos.	Socializar	Gerencia, Proceso Servicios Administrativos, Atención al Cliente	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 4. Normativo y Procedimental</b>	4.1 Presentar informe de la Gestión de las PQR	Informe de análisis de la PQR mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
<b>Subcomponente 5. Relación con el ciudadano</b>	5.1 Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.	Encuestas realizadas	Gerencia, Control Interno, Atención al Cliente	02/01/2019	31/12/2019

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Cumplir con la publicación de los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación, salvo los asuntos sujetos a reservas o clasificación.	Disponer de la información publicada en la página web	Gerencia, Jefes de Procesos, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
	1.2 Divulgar datos abiertos			02/01/2019	31/12/2019
	1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad.			02/01/2019	31/12/2019
Subcomponente 2. Lineamiento de Transparencia Pasiva	2.1 Elaborar informes de las PQR de conformidad con los términos establecidos de Ley.	Informes	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1 Elaborar y actualizar las listas de información mínima para publicar en el sitio web oficial de la entidad.	Listado de información	Gerencia, Jefes de Procesos, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
	3.2 Elaborar y actualizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad.	Inventario de Información Actualizada		02/01/2019	31/12/2019
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1 Informar sobre las solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas, 2. Trasladas a otra institución, 3. Tiempo de respuesta a cada solicitud, 4. Número de solicitudes en la que se negó el acceso a la información.	Informe PQR	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019
Subcomponente 6. Iniciativa Adicional; Gestión Código de Integridad	6. Construcción, elaboración y socialización del Código de Integridad	Código de integridad implementado y socializado	Servicios Administrativos	02/01/2019	31/12/2019