



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción									
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Avance a Abril 30	Avance a Agosto 30	Avance a Dic. 31	Observaciones
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1 Fomentar la aplicación de la Política de Administración de Riesgos	Mapa de Riesgos Institucional formulado con seguimiento periódico	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2020	28/02/2020				
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Identificar los riesgos de corrupción de acuerdo con la Política de Riesgos	100% de riesgos de corrupción identificados del CDAP LTDA.	Gerencia, Control Interno	31/01/2020	31/01/2020				
	2.2 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2020.	Mapa de riesgos por procesos actualizados	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2020	30/06/2020				
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Divulgación y publicación del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2020 en la página web.	Mapa de riesgo institucional divulgado y publicado	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2020	30/06/2020				
Subcomponente 4. Seguimiento	4.1 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral	Oficina de Control Interno	01/04/2020	31/12/2020				
	4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.								
Componente 2: Racionalización de Trámites (Presta un servicio regulado de revisión técnico mecánica a vehículos automotores)									
Componente 3: Rendición de Cuentas									
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Avance a Abril 30	Avance a Agosto 30	Avance a Dic. 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Establecer mecanismos de información pública respecto a la gestión de la vigencia 2019.	Información publicada en la página	Gerencia, Atención al Cliente	02/01/2020	31/03/2020				
	1.2 Publicar el informe de gestión 2019 en la página web de la entidad.	Informe de Gestión 2019	Gerencia	02/01/2020	10/04/2020				
	1.3 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Actualización de información	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
	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	02/01/2020	31/12/2020				
	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	02/01/2020	31/03/2020				
Subcomponente 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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.	Atender 100% las solicitudes por los diferentes medios.	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas	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, cartelera internas de la entidad	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	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	01/04/2120	31/12/2020				
	4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2019 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, Proceso Servicios Administrativo y Proceso Financiero	02/01/2020	15/04/2020				
Componente 4: Servicio al Ciudadano									

Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Avance a Abril 30	Avance a Agosto 30	Avance a Dic. 31	Observaciones
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Dirección estratégico	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	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Seguimiento a los indicadores establecidos para la Atención al ciudadano.	Indicadores	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
	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	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 3. Talento Humano	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	02/01/2020	31/12/2020				
	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	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	4.1 Presentar informe de la Gestión de las PQRS	Informe de análisis de la PQRS mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 5. Relación con el ciudadano	5.1 Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.	Encuestas realizadas	Gerencia, Control Interno, Atención al Cliente	02/01/2020	31/12/2020				
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información									
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Avance a Abril 30	Avance a Agosto 30	Avance a Dic. 31	Observaciones
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	02/01/2020	31/12/2020				
	1.2 Divulgar datos abiertos			02/01/2020	31/12/2020				
	1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad.			02/01/2020	31/12/2020				
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	02/01/2020	31/12/2020				
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	02/01/2020	31/12/2020				
	3.2 Elaborar y actualizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad.	Inventario de Información Actualizada		02/01/2020	31/12/2020				
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 PQRS	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2020	31/12/2020				
Subcomponente 6. Iniciativa Adicional; Gestión Código de Integridad	6. Realizar actividades para fomentar en los servidores la integridad como cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.	Cuatro (4) Actividades	Servicios Administrativos	02/01/2020	31/12/2020				