

**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023**

Componente	objetivo	Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final		
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.	Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1 Gestión Integral de Riesgos. Fomentar la aplicación de la Política de Administración de Riesgos	Dos reuniones de sensibilización de todo el personal	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	03/01/2023	15/06/2023		
		Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Gestión Integral de Riesgos. Identificar los riesgos de corrupción de acuerdo con la Política de Riesgos	Mapa de riesgos de corrupción revisado y actualizado	Gerencia, Control Interno	03/01/2023	28/02/2023		
			2.2 Actualización del mapa de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2022.	Mapas de riesgos de procesos actualizados	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	28/02/2023		
		Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Divulgación y publicación el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2022 en la página web.	Mapa de riesgo institucional divulgado y publicado (1)	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	15/06/2023		
		Subcomponente 4. Seguimiento	4.1 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral (3)	Control Interno	03/01/2023	31/12/2023		
4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.									
			1.3 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Actualización de información (revisión semestral)	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados, Control Interno	03/01/2023	31/12/2023		
			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	03/01/2023	31/12/2023		
			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 (1)	Gerente	03/01/2023	31/03/2023		
		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	03/01/2023	31/12/2023		
		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, pantallas internas de la entidad	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023		
		Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Medir, evaluar los resultados de la gestión de la entidad.	Reuniones mensuales de seguimiento a planes de acción	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023		
			4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2021 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, D. Servicios Administrativos y Proceso Financiero	03/01/2023	15/04/2023		
		Componente 4: Mecanismos para mejorar	Objetivo: Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales	Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento 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.	Reuniones mensuales de seguimiento a planes de acción	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
				Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Seguimiento a los indicadores establecidos para la Atención al ciudadano.	matriz de Indicadores actualizados	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
					2.2. Fortalecer los canales de atención al cliente que se utilizan actualmente e identificar oportunidades de mejora.	Una evaluación semestral de los canales de atención al cliente	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
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, D. Servicios Administrativos	03/01/2023	31/12/2023			

**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023**

Componente	objetivo	Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final
la atención al Ciudadano.	contenidos diferenciados de accesibilidad	Subcomponente 3. Talento Humano	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.	una socialización con funcionarios de la entidad	Gerencia, D. Servicios Administrativos, Atención al Cliente	03/01/2023	31/12/2023
		Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	4.1 Presentar informe de la Gestión de las PQRSD	Informe de análisis de la PQRSD mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
		Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.	Informe de evaluación semestral de la PQRSD.	Gerencia, Control Interno, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.	Objetivo: Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que	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.	información de los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación publicada en la página web	Gerencia, Jefes de Procesos, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
			1.2 Divulgar datos abiertos				
			1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad.				
		Subcomponente 2. Lineamiento de Transparencia Pasiva	2.1 Elaborar informes de las PQR de conformidad con los términos establecidos de Ley.	Informe de análisis de la PQRSD	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
		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 mínima a publicar en la página web elaborado y actualizado	Gerencia, Jefes de Procesos, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
			3.2 Elaborar y actualizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad.	Inventario de Información publicada Actualizada y controlada			
		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 de análisis de la PQRSD mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
		Subcomponente 6. Iniciativa Adicional. Objetivo Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.	6.1 Realizar actividades para fomentar en los servidores la integridad como cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.	Cuatro (4) actividades para fomentar en los servidores la integridad como cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción realizadas en el año	D. Serv. Administrativos	03/01/2023	31/12/2023
			6.2 Divulgación de campañas que fomenten la política de denuncia (tanto interna como externa incluyendo el canal de denuncias de corrupción)	Tres (3) campañas fomento a la política de denuncia realizadas en el año	Control interno	03/01/2023	31/12/2023
			6.3 Incluir dentro de los riesgos de corrupción la causa y control que mitigue el tema de los conflictos de interés	Mapa de riesgos de corrupción revisado y actualizado	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2023	31/12/2023
6.4 Mantener el compromiso sobre confidencialidad, para funcionarios y contratistas.	Cláusulas de confidencialidad vigentes en contratos de personal activo.		D.Serv. Administrativos	03/01/2023	31/12/2023		