

 CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2025								
Componente	objetivo	Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento
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	1.1Gestión Integral de Riesgos. Fomentar la aplicación de la Política de Administración de Riesgos	Dos reuniones de sensibilización de todo el personal	Gerencia, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados.	03/01/2025	15/06/2025	Se dio cumplimiento a las actividades propuestas
		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, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados.	03/01/2025	28/02/2025	Se realizaron las actualizaciones
			2.2 Actualización del mapa de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2025.	Mapas de riesgos de procesos actualizados	Gerencia, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados.	03/01/2025	28/02/2025	Se realizaron las actualizaciones
		Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Divulgación y publicación el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2025 en la página web.	Mapa de riesgo institucional divulgado y publicado (1)	Gerencia, Jefes de Proceso, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	15/06/2025	Se realizó la publicado
		Subcomponente 4. Seguimiento	4.1 Seguimiento de los riesgos de corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral (3)	Control Interno	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza la verificación
			4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.					
Componente 3: Rendición de Cuentas	Acercar a los grupos de valor a la gestión de la entidad, brindando información de interés, clara, completa, permitiendo que estos se involucren de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la	Subcomponente 1. Información actualizada y pública.	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.	03/01/2025	31/12/2025	Se verifica la actualización
			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	03/01/2025	31/12/2025	Se publica la información
			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	03/01/2025	31/03/2025	Se presentó el informe de gestión a la Junta de Socios en el mes de marzo.
		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	Atender 100% las solicitudes por los diferentes medios.	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	31/12/2025	La entidad tiene adoptados los mecanismos para la participación de la ciudadanía y clientes, se les da el respectivo

			Reclamos – PQR.					tratamiento de respuesta oportuna .
		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	03/01/2025	31/12/2025	Se facilita la consulta
	transparencia y el control social	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	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza mediante el Comité de Gestión y Desempeño
			4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2024 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, Servicios Administrativos y Proceso Financiero, Control Interno	03/01/2025	15/04/2025	Se realizó en el mes de abril de 2025.
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano.	Objetivo: Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad	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	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza mediante el Comité de Gestión y Desempeño
		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	03/01/2025	31/12/2025	Matriz actualizada
			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	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza a través del WhatsApp de la entidad, página web
		Subcomponente 3. Talento Humano	3.1 Afianzar y consolidar las Competencias de los servidores públicos encargados de dar tratamiento a las solicitudes de los usuario y clientes.	Capacitación y Actualización	Gerencia, D. Servicios Administrativos	03/01/2025	31/12/2025	Se realizaron las capacitaciones pertinentes.
			3.2 Socializar y ejecutar Mecanismos que permitan sensibilizar a los servidores públicos sobre la responsabilidad con los derechos que le asisten a los ciudadanos.	Una socialización con funcionarios de la entidad	Gerencia, D. Servicios Administrativos, Atención al Cliente	03/01/2025	31/12/2025	Se generan espacios de sensibilización al interior de la entidad
		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	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza actas del comité de Quejas y Apelaciones.

		Subcomponente 5. Relacionamento con el ciudadano	5.1 Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.	Informe de evaluación semestral de la PQRS.	Gerencia, Control Interno, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza actas del comité de Quejas y Apelaciones, donde se informa sobre la satisfacción del cliente
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	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza publicación de los contratos realizados por la entidad, y se mantiene actualizada la página con la información de la entidad.
			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 PQRS	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza
		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	Gerencia, Jefes de Procesos, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza
			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		03/01/2025	31/12/2025	Se realiza
		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 solicitud en la que se negó el acceso a la información.	Informe de análisis de la PQRS mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	03/01/2025	31/12/2025	Se realiza actas del comité de Quejas y Apelaciones, donde se informa sobre la satisfacción del cliente
		Subcomponente 6. Iniciativa Adicional Objetivo Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de	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	03/01/2025	31/12/2025	Se evidencia la generación de espacios para sensibilizar a los servidores públicos sobre transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción

		rechazo a la corrupción.	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	03/01/2025	31/12/2025	Se socializó al recurso humano vinculado a la entidad sobre la práctica de la denuncia de actos reprochables y corrupción.
			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	03/01/2025	31/12/2025	Se revisa durante la vigencia
			6.4 Mantener el compromiso sobre confidencialidad, para funcionarios y contratistas.	Cláusulas de confidencialidad vigentes en contratos de personal activo.	D. Serv. Administrativos	03/01/2025	31/12/2025	Los contratos realizados tienen la cláusula de confidencialidad