

# ***PAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO***

## **TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN	2
1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	2
2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	3
3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN	6
• Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlo	6
• Racionalización de trámites	6
• Rendición de cuentas	6
• Servicio al Ciudadano	7
5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
6. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN	8
• Gobierno en Línea	8
• Publicación de la Gestión Contractual	8
• Gestión Documental	8

## **INTRODUCCIÓN**

El CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTROR DE PALMIRA LTDA., es una Sociedad de Economía Mixta de Responsabilidad Limitada, Asimilada a Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden Municipal, constituida en marzo de 1991, mediante Escritura pública No. 1092, de la Notaria Tercera de Palmira.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una iniciativa propia del CDAP LTDA que permite dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2011. El documento fue elaborado teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

De acuerdo a la metodología el CDAP LTDA anualmente formulara y realizara seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables, que presenta constantemente resultados y ofrece servicios y productos a sus partes interesadas. Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia de los Sistemas de Gestión Implementados en el CDAP LTDA., El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindara toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional. El plan está compuesto por cuatro componentes Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Anti trámites, Rendición de Cuentas, y los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **1.- FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL**

#### ***MISIÓN***

En el CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA, contribuimos en la disminución de accidentalidad vial y contaminación atmosférica con un minucioso diagnóstico; aplicando la tecnología de punta, con el fin de que todos los ciudadanos tengamos derecho a una vida sana, brindando así una cultura constante a la ciudadanía en general.

## ***VISIÓN***

Nos proyectamos al 2015 ser una empresa líder en el diagnóstico de los vehículos automotores; comprometidos con la calidad, productividad y rentabilidad, en busca de la excelencia del servicio a nuestros clientes, logrando así mayores niveles de eficiencia y eficacia, consolidándonos en el mercado nacional.

## ***PRINCIPIOS Y VALORES***

Liderazgo, Solidaridad, Calidad, Equidad, Transparencia, Celeridad, Humanización, Disponibilidad.

Honestidad, Dignidad, Tolerancia, Compromiso, Fidelidad.

## **2.OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

Formular acciones en 2015 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

## **3.MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“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.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este

sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.

Parágrafo: En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012. Considerandos: "Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una

dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos... "

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

**Decreta:**

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 3. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" es parte integrante del presente decreto.

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Artículo 8. Vigencia. El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

#### **4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN**

- Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos. Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos. La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública y estará a cargo de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Racionalización de trámites. Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la

Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

- Rendición de cuentas. El componente de rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Servicio al Ciudadano. Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

## 5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.	De acuerdo al Decreto 2641 de 2012 y la cartilla anexa denominada "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" la entidad debe realizar seguimientos periódicos en las fechas señaladas.	•30/04/2015 •31/08/2015 •31/12/2015
	Realizar identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	De acuerdo a la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" las etapas de identificación, análisis y valoración son actividades continuas.	•29/11/2015
	Socialización interna del Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Se busca dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios del CDAP conozcan los controles.	•31/12/2015
Estrategia Anti trámites	Mantener actualizada la información en la página Web ( <a href="http://www.cdap.com.co">www.cdap.com.co</a> )	Mantener actualizada la página web	•31/12/2015
Rendición de cuentas	Estructurar el cronograma del proceso de rendición de cuentas y llevar a cabo su ejecución	De acuerdo a documento Conpes 3654 de 2010 se debe planificar el procesos de rendición de cuentas como un ejercicio permanente que debe comprender acciones de petición de información y de	• 31/03/2015

	Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios (Página Web, Intranet, Redes Sociales, etc.).	explicaciones, así como la evaluación de la gestión en busca de la transparencia de la administración pública.	●31/12/2015
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar la atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles	Realizar la gestión en la Atención al Ciudadano y llevar un registro a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas del CDAP LTDA.	●31/12/2015

## 6.ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Gobierno en Línea Basados en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca fortalecer el uso de herramientas TIC con el motivo de fortalecer el servicio en línea, la consulta de información y la participación de los ciudadanos por lo cual se viene desarrollando la Estrategia Gobierno en Línea. De acuerdo a ello el CDAP LTDA viene desarrollando actividades en pro de la construcción de una entidad más eficiente, transparente y participativa, contribuyendo al acceso de la información de todas sus partes interesadas y dando cumplimiento a lo estipulado en la Leyes 1341 de y 2693 de 2012 e implementando de acuerdo a las metas sectoriales la implementación del Manual GEL 3.1.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

Publicación de la Gestión Contractual, Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, el CDAP LTDA publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual en su Página Web ([www.cdap.com.co](http://www.cdap.com.co)) de los contratos celebrados o a celebrar. La entidad debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal SECOP([www.contratos.gov.co](http://www.contratos.gov.co)) o en la página web de la entidad. Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

Gestión Documental. El CDAP LTDA viene desarrollando actividades a través de las cuales gestiona la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos, espera fortalecer la Gestión Documental, pretendiendo la disminución del uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos del CDAP LTDA.