

**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021**

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Objetivo: Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción.

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1 Gestión Integral de Riesgos. Fomentar la aplicación de la Política de Administración de Riesgos	Sensibilización (2)	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	02/01/2021	28/02/2021	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	100% de riesgos de corrupción revisados del CDAP LTDA.	Gerencia, Control Interno	02/01/2021	31/01/2021	Se realizaron las actualizaciones requeridas
	2.2 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2021.	Mapa de riesgos por procesos actualizados (8)	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	02/01/2021	30/06/2021	Se actualizó el mapa de riesgo durante la vigencia 2021
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Divulgación y publicación del mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2021 en la página web.	Mapa de riesgo institucional divulgado y publicado (1)	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	02/01/2021	30/06/2021	Se elaboró y publicó el mapa de riesgos dentro del término establecido
Subcomponente 4. Seguimiento	4.1 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral (3)	Control Interno	02/01/2021	31/12/2021	Se realizaron los seguimientos respectivos
	4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.					Mediante actividades de Control Interno a los procesos se realiza la verificación

Componente 2: Racionalización de Trámites (Presta un servicio regulado de revisión técnico mecánica a vehículos automotores)

Componente 3: Rendición de Cuentas.

Objetivo: Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión.

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento
Subcomponente 1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Establecer mecanismos de información pública respecto a la gestión de la vigencia 2020	Información publicada en la página	Gerencia, Atención al Cliente	02/01/2021	31/03/2021	Se publica en el Link de Transparencia
	1.2 Publicar el informe de gestión 2020 en la página web de la entidad.	Informe de Gestión 2020 (1)	Gerencia	02/01/2021	10/04/2021	Se dio cumplimiento con la publicación dentro del término establecido
	1.3 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Actualización de información	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2021	31/12/2021	Se actualizó constantemente la información
	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	02/01/2021	31/12/2021	Se da publicación en forma amplia.
	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	02/01/2021	31/03/2021	Se evidencia el cumplimiento con los informes respectivos

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	02/01/2021	31/12/2021	La entidad tiene adoptados los mecanismos para la participación de la ciudadanía y clientes, se les da el respectivo 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, cartelera internas de la entidad	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2021	31/12/2021	La entidad tiene previsto los sistemas para un fácil acceso de los ciudadanos y usuarios
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	02/01/2021	31/12/2021	La entidad realiza reuniones de comité para evaluar resultados y tomar decisiones
	4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2020 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, D. Servicios Administrativos y Proceso Financiero	02/01/2021	15/04/2021	Se evidencia el cumplimiento de la rendición de la cuenta dentro del termino establecido por el organismo de control
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	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento
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.	Informe Comites de Gerencia	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2021	31/12/2021	Se realizaron las reuniones de gerencia y comité institucional de Gestión y Desempeño
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	02/01/2021	31/12/2021	Se evaluaron de conformidad a los tiempos de ingreso frente al de prestación del servicio final.
	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	02/01/2021	31/12/2021	La adopción de los mecanismos como el Contac Center permitieron una mejor comunicación con los clientes
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, D. Servicios Administrativos	02/01/2021	31/12/2021	Se generaron espacios de reinducción al recurso humano sobre las solicitudes y respuestas oportunas a los clientes
	3.2 Socializar y ejecutar mecanismos que permitan sensibilizar a los servidores publicos sobre la responsabilidad de cumplir con los derechos que le asisten a los ciudadanos.	Socializar	Gerencia, D. Servicios Administrativos, Atención al Cliente	02/01/2021	31/12/2021	Se generaron espacios de sensibilización al interior de la entidad
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	02/01/2021	31/12/2021	Se analizan las PQRSD en los Comites de Gestión Institucional al igual que por Control Interno y la Coordinación de Sistemas Integrados

Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente.	Encuestas realizadas	Gerencia, Control Interno, Atención al Cliente	02/01/2021	31/12/2021	Se realiza durante la vigencia 2021 las encuestas de conformidad a lo establecido en el Plan de Acción.
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.						
Objetivo: Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión.						
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento
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	02/01/2021	31/12/2021	La entidad da cumplimiento a la publicación de la contratación en la página web, SECOP y entes de control.
	1.2 Divulgar datos abiertos			02/01/2021	31/12/2021	Se divulgan los datos abiertos en la página web-Link de Transparencia
	1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad.			02/01/2021	31/12/2021	Se evidenció durante los cuatro trimestres de la vigencia 2021 en la página web de la entidad
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	02/01/2021	31/12/2021	Se generan los informes respectivos
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	02/01/2021	31/12/2021	Se evidencia durante los cuatro trimestres de la vigencia 2021 en la página web de la entidad
	3.2 Elaborar y actualizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad.	Inventario de Información Actualizada		02/01/2021	31/12/2020	Se evidencia durante los cuatro trimestres de la vigencia 2021 en la página web de la entidad
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 (1)	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2021	31/12/2021	Se da el trámite pertinente a las solicitudes
	6.1 Realizar actividades para fomentar en los servidores la integridad como cultura de transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.	Actividades (4)	D. Serv. Administrativos	02/01/2021	31/12/2021	Se evidencia la generación de espacios suficientes para sensibilizar a los servidores públicos sobre transparencia, legalidad y lucha contra la corrupción.
	6.2 Divulgación de campañas que fomenten la política de denuncia (tanto interna como externa incluyendo el canal de denuncias de corrupción)	Campañas (3)	Control interno	02/01/2021	31/12/2021	Se socializó al recurso humano vinculado a la entidad sobre la práctica de la denuncia de actos reprochables y corrupción.

Subcomponente 6. Iniciativa Adicional. Objetivo Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción.	6.3 Incluir dentro de los riesgos de corrupción la causa y control que mitigue el tema de los conflictos de interés	Riesgos de conflictos de interés incluidos	Control interno	02/01/2021	30/06/2021	La entidad durante la vigencia 2021 continuo con el tratamiento a situaciones de conflicto de intereses y presentó a la Junta de Socios el Código de Gobierno Corporativo, en el cual se incluyen el manejo de los Conflictos de Interes.
	6.4 Mantener el compromiso sobre confidencialidad, para funcionarios y contratistas.	Cláusulas de confidencialidad vigentes	D.Serv. Administrativos	02/01/2021	30/12/2021	Es una obligación para quienes Laboral en OEC en cumplimiento a las NTC. Al igual que las demas normas que rigen estos aspectos. La entidad dio cumplimiento durante los cuatro trimestres de la respectiva vigencia 2021. Control Interno lo evidencia en las carpetas de los Sevidores Publicos que se registran en el proceso de recursos humanos de la entidad.