



**CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA
PLAN ANTI TRAMITES VIGENCIA 2020**

OBJETIVO	COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	META	INDICADOR	FECHA	SEGUIMIENTO VIGENCIA 2020
IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS ANTI TRAMITE	Estrategia Anti trámites	Mantener actualizada la información en la página Web www.cdap.com.co	Mantener actualizada la página web	Control interno, Gerencia y Coordinador de Sistemas	Lograr una plena información al ciudadano	Cronograma propuesto/ cumplimiento	30-3-2020 30-6-2020 30-9-2020 30-12-2020	Se evidencia durante las vigencia 2020 el cumplimiento con el cronograma y las actividades propuestas.
	Facilitar el acceso de los usuarios a los servicios ofrecidos	Realizar la atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles	Desarrollar la gestión en la Atención al ciudadano de tal forma que continuamente mejore la satisfacción de los usuarios y partes interesadas del CDAP LTDA	Gerente, Control Interno, Atención al cliente.	Mejora continua en los servicios	Actividades planeadas /objetivos logrados	30-3-2020 30-6-2020 30-9-2020 30-12-2020	No obstante haberse presentado la anomalía en la prestación del servicio por razones de Pandemia, desde el 20 de marzo hasta el 30 de mayo, en los meses que se laboraron que generaron las mejores condiciones de acceso a los servicios ofrecidos por la entidad. Dándose cumplimiento a la meta propuesta y logro en la mejora en los servicios.
	Garantizar la atención oportuna de los clientes de la entidad	Evaluar los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente	Lograr un alto nivel de aceptación por parte de los usuarios, para la vigencia 2020	Gerencia, Control Interno y Atención al Cliente	Obtener información primaria para los planes de mejoramiento continuo	Actividades planeadas/ objetivos logrados	30-3-2020 30-6-2020 30-9-2020 30-12-2020	Las actividades planeadas para la vigencia 2020 de evaluación de las encuestas fueron realizadas de conformidad a los procedimientos establecidos en el proceso de atención al cliente. Se observa una aceptación sobresaliente del servicio prestado en promedio con todos los clientes encuestados.

