



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PALMIRA LTDA.
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019
SEGUIMIENTO CUATRIMESTRE SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2019**

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

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Actividad Cumplida	Observación
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1 Implementar la Política de Administración de Riesgos	Política	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	28/02/2019	Si	Se dio cumplimiento dentro de la vigencia 2019.
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Gerencia, Control Interno	31/01/2019	31/01/2019	Si	Se realizó la respectiva publicación lograndose la meta trazada
	2.2 Actualización de los mapas de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia 2019.	Mapa de riesgos por procesos actualizados	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	30/06/2019	Si	Se realizó la respectiva actualización y se logro la meta trazada.
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Divulgación y publicación de los riesgos de corrupción actualizados para la vigencia 2019.	Divulgación y/o Socializar	Gerencia, Control Interno, Jefes de Proceso	01/02/2019	30/06/2019	Si	Se dio cumplimiento con la actividad y logro de la meta trazada.
Subcomponente 4. Seguimiento	4.1 Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Informe de seguimiento cuatrimestral	Oficina de Control Interno	01/04/2019	31/12/2019	Si	Se hace el respectivo seguimiento por parte de la oficina de control interno en cada uno de los cuatrimestres de la vigencia 2019. No se evidencia de conductas de corrupción.
	4.2 Verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles.					Si	Al analizar el funcionamiento de los controles establecidos para el 2019 se evalua su efectividad. Lo cual se ve reflejado en un adecuado comportamiento administrativo.

Componente 2: Racionalización de Trámites (Ver cuadro anexo 1)

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Actividad Cumplida	Observación
Subcomponente 1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Establecer mecanismos de información pública respecto a la gestión de la vigencia 2018.	Información publicada en la página	Gerencia, Atención al Cliente	02/01/2019	31/03/2019	Si	Actualización de la información de la página web.
	1.2 Publicar el informe de gestión 2018 en la página web de la entidad.	Informe de Gestión 2018	Gerencia	02/01/2019	10/04/2019	Si	Se publicó en el termino establecido. Correspondió al primer cuatrimestre de la vigencia 2019.
	1.3 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Actualización de información	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019	Si	La información que se encuentra publicada es actualizada y vigente.
	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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Mediante el uso de carteleras informativas y página web se informa sobre la gestión administrativa de la entidad.

	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	Gerente	02/01/2019	31/03/2019	Si	En el mes de marzo de 2019 se realizó la Junta Ordinaria de Socios, en la cual se rinde cuentas e informe sobre la gestión administrativa.
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.	Actividades participativas	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019	Si	En forma permanente se encuentran a disposición de los usuarios, clientes y ciudadanía en general, diferentes mecanismos para su participación.
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, carteleras internas de la entidad	Gerencia, Atención al cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se verifica que los mecanismos de consulta establecidos sean de fácil acceso de los ciudadanos.
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	01/04/2109	31/12/2019	Si	Se realizaron las reuniones correspondientes a la vigencia
	4.2 Rendición de la Cuenta vigencia 2018 a la Contraloría Municipal Palmira.	Informe Rendición de la cuenta	Gerencia, Proceso Servicios Administrativo y Proceso Financiero	02/01/2019	15/04/2019	Si	Se rindio la cuenta dentro del termino establecido por la norma de control fiscal.
Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Actividad Cumplida	Observación
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se realizarón las reuniones respectivas.
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se evaluaron los indicadores generados en en cada uno de los cuatrimestres de la vigencia 2019.
	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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se concluye la vigencia 2019 que los mecanismos de atención a los clientes es la adecuada, más factores externos como las plataformas que se utilizan por disposiciones normativas diifultan una mayor disminución de tiempos. Colapsa los Software.

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, Proceso Servicios Administrativos	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se dio cumplimiento al programa de capacitación establecido para la vigencia 2019.
	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.	Socializar	Gerencia, Proceso Servicios Administrativos, Atención al Cliente	02/01/2019	31/12/2019	Si	En forma periodica y mediante mesas redondas y dialogos permanentes con el grupo de servidores públicos se genera un mayor compromiso de respeto hacia los ciudadanos, clientes y usuarios.
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental	4.1 Presentar informe de la Gestión de las PQR	Informe de análisis de la PQR mensual	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se realizaron los respectivos informes.
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se realizaron las encuestas mensuales correspondientes a cada uno de los cuatrimestres.
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Actividad Cumplida	Observación
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se evidencia cumplimiento.
	1.2 Divulgar datos abiertos			02/01/2019	31/12/2019	Si	Se evidencia cumplimiento.
	1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad.			02/01/2019	31/12/2019	Si	Se evidencia cumplimiento
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se realizó el Informe respectivo.
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	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se registra la respectiva información.
	3.2 Elaborar y actualizar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad.	Inventario de Información Actualizada		02/01/2019	31/12/2019	Si	La información que se encuentra publicada es actualizada.

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 PQR	Gerencia, Atención al Cliente, Coordinación de Sistemas Integrados	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se realiza el respectivo informe.
Subcomponente 6. Iniciativa Adicional; Gestión Código de Integridad	6. Construcción, elaboración y socialización del Código de Integridad	Codigo de integridad implementado y socializado	Servicios Administrativos	02/01/2019	31/12/2019	Si	Se dio cumplimiento mediante la Resolución Reglamentaria No. 300-02-015-2019, del 15 de Marzo de 2019, se adoptó el Código de integridad para el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira.