

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

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Sistema Integrado de Planeación y Gestión para la implementación de las políticas de gestión y desempeño en Función Pública,	Política de Administración de Riesgos socializada	Asesor de Planeación	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar los controles que sean requeridos del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Asesor de Planeación	1/02/2023	31/12/2022
	2.2 Realizar socialización del Mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Asesor de Planeación	1/03/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1 Capacitar a la entidad para Tematica Lineas de Defensa	Capacitaciones programadas y realizadas.	Planeación - Control interno	1/03/2023	31/12/2023
	3.2 Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción para la divulgación a las partes interesadas.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Control interno	3/01/2023	31/01/2023
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1 Realizar monitoreo permanente a los riesgos de corrupción establecidos.	Presentación de un informe consolidado al Comité de Gestión y desempeño Institucional de controles y acciones realizadas, en el cumplimiento de las actividades de control.	Asesor de Planeación	1/03/2023	31/12/2023
	4.2 Reportar las acciones ante la materialización del riesgo bajo la nueva metodología.	Reporte de materialización de riesgos	Asesor de Planeación	1/03/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de lo establecido en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimientos realizados	Planeación - Control interno	1/03/2023	31/12/2023
	5.2 Publicación, ejecución del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Plan Anual de Auditorías ejecutado y seguimientos	Control interno	1/03/2023	31/12/2023

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2023**

**COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

**PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN**

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha programada	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	GESTIÓN DE PQR'S	Tecnológicas	Ampliación de puntos de atención	Los ciudadanos y partes interesadas pueden presentar sus PQR'S y/o comunicaciones oficiales dirigidas al CEDAC, a través del punto de atención (buzón de sugerencias) y/o a través de la página web de la Entidad.	Se realizará la recepción de PQR'S y/o comunicaciones oficiales a través del buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera el cual debe ser revisado de forma semanal, a través del link del sitio web de la entidad y se debe realizar la difusión de las redes sociales que tiene la entidad (facebook, twitter). De esta manera los ciudadanos puedan escoger el punto de su preferencia.	Los ciudadanos y partes interesadas	Area servicio al cliente Asesor (a) de mercadeo.	3/01/2023	31/12/2023
2	GESTION DE DUPLICADOS CERTIFICADOS RTMEC	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Cuando el cliente extravía el certificado de RTMEC debe acercarse y/o comunicarse con la entidad, para expedir el duplicado del mismo.	El cliente puede realizar la solicitud del duplicado a través de la página web y/o realizar el trámite personalmente.	Los clientes del CEDAC Cucuta	Director técnico, Director Técnico suplente, Asesor (a) mercadeo.	3/01/2023	31/12/2023
3	GESTION DE ASIGNACION DE TURNOS	Administrativas	Optimización de los procesos o procedimientos internos	Cuando el cliente se acerca al CEDAC para la realización de servicios, se le recepciona el vehículo y luego el cliente debe acercarse a la caja para cancelar el servicio, se sugiere un sistema de turnos para que no se acumulen personas en esta área y la cajera pueda desarrollar su función de manera correcta y sin presiones.	Adoptar un sistema de turnos para la realización del pago del servicio que el cliente va a adquirir al CEDAC, con este sistema el cliente se sienta en la sala mientras es llamado por el turno para realizar el pago, este sistema brinda al cliente una atención personalizada.	Los clientes del CEDAC Cucuta	Area de sistemas o quien apoye	3/01/2023	31/12/2023

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Mantener actualizada la información requerida para la transparencia y acceso a la información pública.	Página web actualizada según acorde a la Ley 1712 de 2014	Líderes de procesos, Área de Sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	1.2 Publicar y divulgar informes semestrales de la gestión realizada por la entidad.	Informes de gestión publicados	Asesor (a) de Planeación, Área de Sistemas	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar rendición de cuentas a los grupos de valor de la entidad.	Rendición de cuentas realizada	Asesor (a) de Planeación	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Elaborar y Publicar informe de gestión consolidado.	Informe de gestión publicado	Asesor (a) de Planeación, Área de Sistemas	3/01/2023	31/12/2023



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2023**

**Componente 4: Servicio al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
<b>Subcomponente 1</b> Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Revisar y Actualizar el manual de servicio al Cliente del CEDAC, según la política de servicio al ciudadano en el marco de MIPG.	Manual de servicio al Cliente del CEDAC actualizado.	Asesor (a) Planeación	3/01/2023	30/04/2023
	1.2	Socialización del manual de servicio al Cliente del CEDAC, según la política de servicio al ciudadano en el marco de MIPG.	Manual de servicio al Cliente del CEDAC socializado.	Asesor (a) Planeación	1/05/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Revisar y Actualizar protocolo de servicio al Cliente y atención al ciudadano, según la política de servicio al ciudadano en el marco de MIPG.	Protocolo de tención al Ciudadano actualizado.	Asesor (a) Planeación, Asesor (a) Mercadeo.	1/02/2023	30/04/2023
	2.1	Realizar capacitación a funcionarios en protocolos de servicio y atención al ciudadano, según la política de servicio al ciudadano en el marco de MIPG.	Capacitaciones realizadas	Asesor (a) Planeación, Asesor (a) Mercadeo.	1/05/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 3</b> Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	3.1	Campañas de difusión y apropiación de las acciones para mejorar el servicio al ciudadano, al interior de la entidad	Campañas publicitarias	Gerencia, Asesor (a) de Mercadeo.	3/01/2023	31/12/2023
	3.2	Difunda a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor las acciones implementadas y las nuevas formas de interactuar con la entidad	Diferentes medios de comunicación	Gerencia, Asesor (a) de Mercadeo, área de sistemas.	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 4</b> Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1	Informar las comunicaciones recibidas relacionadas con PQRSD que tengan como objeto tratamiento de datos personales.	Informe realizado	Área de Archivo y correspondencia	3/01/2023	31/12/2023
	4.2	Aplicar los indicadores que permitan establecer el nivel de cumplimiento de la política Servicio al Ciudadano.	Indicadores medidos	Asesor (a) Planeación	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 5</b> Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar encuestas de percepción del ciudadano.	Encuestas realizadas	Asesor (a) Mercadeo	3/01/2023	31/12/2023
	5.2	Realizar informe de resultados de las encuestas de percepción.	Informe realizado	Asesor (a) Planeación, Asesor (a) Mercadeo.	3/01/2023	31/12/2023

**Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</b>	1.1	Garantizar la divulgación de criterios relacionados con la Transparencia de la información en el sitio web de la entidad.	Actualización de la información en la página web	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	1.2	Publicar la ejecución presupuestal de la entidad en la página web de la entidad.	Informes de ejecución presupuestal actualizados y publicados en la pagina web	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	2.1	Mantener actualizados los canales de comunicación de la entidad.	Canales de comunicación actualizados	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	2.2	Publicar informe de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.	Informe publicado en la página web	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Elaborar y publicar el Inventario de Activos de la información.	Documento publicado en la página web institucional	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	3.2	Elaborar y publicar el Esquema de Publicación de la información.	Documento publicado en la página web institucional	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	3.3	Elaborar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Documento publicado en la página web institucional	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Avanzar en los ajustes en la página web frente a los criterios del nivel AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web.	Ajustes realizados en la página web	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	4.2	Revisar el cumplimiento de lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Informe realizado y publicado en la página web	Seguridad y Salud en el Trabajo, Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Público</b>	5.1	Publicar Informes de Auditorías Internas y Externas.	Informes de auditoria publicadas en la página web	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023
	5.2	Incluir en el informe de PQRSD el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad.	Informe publicado con reporte de solicitudes de acceso a la información	Área de sistemas	3/01/2023	31/12/2023