



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2024**

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
Subcomponente /proceso 1 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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente/proceso 2 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	1/02/2024	31/12/2024
	2.2 Realizar socialización del Mapa de riesgos de corrupción de la entidad.	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Asesor de Planeación	1/02/2024	31/12/2024
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Capacitar a la entidad para Tematica Lineas de Defensa	Capacitaciones programadas y realizadas.	Planeación - Control interno	1/02/2024	31/12/2024
	3.2 Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción para la divulgación a las partes interesadas.	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Planeación - Control interno	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente /proceso 4 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	1/02/2024	31/12/2024
	4.2 Reportar las acciones ante la materialización del riesgo bajo la nueva metodología.	Reporte de materialización de riesgos	Asesor de Planeación	1/02/2024	31/12/2024
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de lo establecido en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimientos realizados	Planeación - Control interno	1/02/2024	31/12/2024
	5.2 Publicación, ejecución del Plan Anual de Auditorías y Seguimientos aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Plan Anual de Auditorias ejecutado y seguimientos	Control interno	1/02/2024	31/12/2024



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2024**

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 se debe realizar la difusión de las redes sociales que tiene la entidad (facebook, twitter) y por correo electrónico. 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.	3/01/2024	31/12/2024
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.	3/01/2024	31/12/2024

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
Subcomponente 1 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	3/01/2024	31/12/2024
	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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 2 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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 3 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	3/01/2024	31/12/2024



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2024**

Componente 4: Servicio al Ciudadano


Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
Subcomponente 1 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	3/01/2024	30/04/2024
	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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 2 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.	3/01/2024	30/04/2024
	2.2	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.	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 3 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.	3/01/2024	31/12/2024
	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.	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 4 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	3/01/2024	31/12/2024
	4.2	Aplicar los indicadores que permitan establecer el nivel de cumplimiento de la política Servicio al Ciudadano.	Indicadores medidos	Asesor (a) Planeación	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Realizar encuestas de percepción del ciudadano.	Encuestas realizadas	Asesor (a) Mercadeo	3/01/2024	31/12/2024
	5.2	Realizar informe de resultados de las encuestas de percepción.	Informe realizado	Asesor (a) Planeación, Asesor (a) Mercadeo.	3/01/2024	31/12/2024



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE CÚCUTA - CEDAC 2024**

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada		
				INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	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	3/01/2024	31/12/2024
	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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Mantener actualizados los canales de comunicación de la entidad.	Canales de comunicación actualizados	Área de sistemas	3/01/2024	31/12/2024
	2.2	Publicar informe de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD.	Informe publicado en la página web	Área de sistemas	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y publicar el Inventario de Activos de la información.	Documento publicado en la página web institucional	Área de sistemas	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	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	3/01/2024	31/12/2024
	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	3/01/2024	31/12/2024
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Públic	5.1	Publicar Informes de Auditorias Internas y Externas.	Informes de auditoria publicadas en la página web	Área de sistemas	3/01/2024	31/12/2024


 ELABORADO
 JULIETH SALCEDO CABALLERO
 ASESOR PLANEACIÓN Y GESTIÓN


 REVISADO
 MARTHA JAIMES QUIÑONEZ
 ASESOR CONTROL INTERNO


 APROBADO
 MAIRA ALEJANDRA LOPEZ
 GERENTE