

 <p>Centro de Diagnóstico AUTOMOTOR DE POPAYÁN</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 1 DE 13

PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 2 DE 13

INTRODUCCIÓN

El Centro Diagnóstico Automotor de Popayán, es una Sociedad de Economía Mixta del Orden Municipal, vinculada al Municipio de Popayán. Creado mediante escritura pública No. 2613 de agosto 13 de 1993 otorgada por la Notaría Tercera del Círculo de Popayán, forma parte del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden municipal y está dotada:

- a. Personería jurídica
- b. Autonomía administrativa y financiera
- c. Patrimonio

En virtud a que el aporte estatal es superior al 90% de su capital social, los regímenes de sus actividades y de los servidores de la sociedad son los de las Empresas de Economía Mixta.

En tal sentido desarrolla las siguientes actividades de naturaleza industrial y comercial conforme a las reglas del derecho privado contenidas en sus estatutos internos y tiene por objeto, las siguientes actividades: **a)** Ser instrumento técnico de las autoridades de tránsito y ambientales, así como de aquellas que la requieran en el desarrollo de políticas de seguridad vial; **b.-** Desarrollar los diagnósticos automotores a que se refieren el Capítulo VIII del Título II del Código Nacional de Tránsito Terrestre, Ley 769 del 2002 y/o normas que llegaran a sustituirla, reformarla, ampliarla, derogarla o reglamentarla tanto en lo relacionado con la revisión técnico mecánica, como la revisión de emisiones contaminantes para vehículos de servicio público, particular, oficial, diplomático, extranjero y/o cualquier otro servicio; **c-** Desarrollar toda clase de gestión relacionada con registros automotores, de conductores de accidentes de sanciones por infracciones de tránsito, de construcción de bases de datos con tales registros, de administración de toda clase de trámites de tránsito, de registros de servicios de transporte, elaborar programas de sistemas para agilizar servicios de tránsito, vender o arrendar tales programas, elaborar programas especiales de control de algún servicio de transporte y en general toda aquella actividad que de una u otra manera se relacione con asuntos de tránsito que puedan ser delegados y/o contratados por las autoridades de tránsito, de conformidad con el artículo 7 de la ley 769 y/o normas concordantes o que llegaren a sustituirla, reformarla, adicionarla o modificarla; **d-** Suscribir toda clase de convenios con las autoridades de tránsito y de transporte para el desarrollo de actividades propias de su objeto social; **e-** Servir como perito en materia de seguridad vial ante la autoridad o el particular que lo solicite; **f-** Adelantar programas de seguridad vial a favor de la ciudad, departamento y país, por encargo de la autoridad o de los particulares; **g-** Desarrollar programas de identificación automotor como sistema de seguridad para sus propietarios; **h-** Adelantar la gestión en el proceso de expedición de licencias de conducción; **I-** Montar y administrar escuelas de enseñanzas de conducción; **j-** Servir como capacitador en programas dedicados a la seguridad vial en lo relacionado con el vehículo, la vía y el conductor; **k-** Diagnosticar a las personas en los exámenes físicos,

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMATIZADO DE POPAYÁN</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 3 DE 13

teóricos y prácticos para el proceso de expedición de la licencia de conducción; **1.** Adquirir todos los bienes muebles e inmuebles, equipos, elementos e instrumentos necesarios para el buen desarrollo de su objeto social. **3).** Que de conformidad con los Estatutos de la entidad su régimen contractual es el privado, con excepción de lo exigido por la leyes que así lo dispongan.

1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública con complemento de algunos elementos.

Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

i. Riesgo de Corrupción: Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. *o particular*

ii. Establecer las causas: Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la respectiva entidad. Para el efecto, pueden utilizarse diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

iii. Descripción del riesgo de corrupción. Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

A manera de ilustración se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá identificar sus riesgos de corrupción. Estos necesariamente no serán los únicos que se tengan en cuenta, por lo que la entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente



NIT: 800.253.040-2
CARRERA 2 No.21DN-170

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO :

MODIFICACIÓN

VERSIÓN: 1

PÁGINA 4 DE 13

- **Direccionamiento Estratégico (Dirección):** Concentración de autoridad o exceso de poder; extralimitación de funciones; ausencia de canales de comunicación; amiguismo y clientelismo.
- **Financiero (Está relacionado con la planeación y el presupuesto):** Inclusión de gastos no autorizados; Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración; inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión; archivos contables con vacíos de información; afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste):** Estudios previos o de factibilidad superficiales; estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular); designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función; Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- **De información y documentación:** Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona; sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración; ocultar a la ciudadanía la información considerada pública; deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- **De investigación y sanción:** Fallos amañados; dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo; desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación; (cohecho).
- **De actividades regulatorias:** Decisiones ajustadas a intereses particulares; tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente); soborno (Cohecho).
- **De trámites y/o servicios internos y externos:** cobro por realización del trámite, (Concusión); tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- **De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos:** Cobrar por el trámite, (Concusión). Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, teniendo en cuenta la guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

En la terminología de gestión del riesgo, "la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE FECOVAM</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 5 DE 13

numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado" Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al "resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios"

Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: **(i)** Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y **(ii)** Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

En relación con los controles se debe llevar un registro para su valoración basados en la guía para la Administración del Riesgos. *- quien lo lleva?*

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

La política de administración de riesgos es el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo".

Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la gerencia para su administración son:

Evitar el riesgo: "Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE POPAYÁN</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 6 DE 13

En este orden de ideas, es necesario que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la entidad, se contemplen los riesgos de posibles actos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla: **(i)** los objetivos que se esperan lograr; **(ii)** las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo; **(iii)** los riesgos que se van a controlar; **(iv)** las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y **(v)** el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido la entidad deberá realizar seguimientos a estos por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora las pautas de riesgos de corrupción de la respectiva entidad.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la entidad.

Se tiene determinado eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

La estrategia del Centro de Diagnóstico Automotor de Popayán contra la corrupción incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitirán:

- Respeto y trato digno al usuario.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los funcionarios.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre, 18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMATIZADO DE FORAJÓN</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 7 DE 13

- Construir un Estado moderno y amable con el usuario.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

1.- Identificación de Trámites: Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

Actividades a adelantar:

a. Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación. Ley 962 de 2005. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

b. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

-Análisis normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.

Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

2.- Priorización de trámites a intervenir: A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 8 DE 13

Actividades a adelantar:

a. Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- **Complejidad:** Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- **PQR:** Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- **Auditorías:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.

3.- Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información.

Actividades a adelantar:

a. Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

b. Estandarización: El Centro Diagnóstico Automotor de Popayán, debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

c. Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente



NIT: 800.253.040-2
CARRERA 2 No.21DN-170

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CODIGO :

MODIFICACIÓN

VERSIÓN: 1

PÁGINA 9 DE 13

d. Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario.

e. Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

f. Interoperabilidad: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.

Simplificación de procedimientos internos. El Centro de Diagnóstico Automotor de Popayán pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización, interoperabilidad, y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

Capacitaciones a funcionarios. Toda prestación del servicio implica que en el ejercicio o desempeño de sus competencias cada uno de los funcionarios demuestre excelencia, ética y conducta del buen servidor, esto con el único fin de satisfacer a cabalidad las necesidades de los usuarios.

Mejora procesos y trámites. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se iniciará el proceso de actualización de los trámites y formatos en la página web de la empresa. Además están habilitadas las líneas telefónicas de la entidad.

Permanente aplicación de la Norma Técnica de Calidad en todas las dependencias de la empresa con el único objeto de mejorar el desempeño y capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus usuarios.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Incluir en los planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al usuario, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre, 18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 10 DE 13

A continuación se señalan los mecanismos que el Centro de Diagnóstico Automotor de Popayán, aplicará para mejorar la atención al usuario:

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
 - Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
 - Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al usuario en los funcionarios de la entidad, mediante programas de capacitación y sensibilización.
 - Generar incentivos a los funcionarios de las áreas de atención al usuario.
 - Establecer canales de atención que permitan la participación del usuario.
 - Implementar protocolos de atención al usuario.
 - Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
 - Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y RECLAMOS:

DEFINICIONES.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE PEREIRA</p> <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 11 DE 13

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Se indicará las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

GESTIÓN:

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se facilitará el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las realizarán únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.

- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

- Oficina, dependencia o entidad competente: En la entidad deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 12 DE 13

El funcionario que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciba el Centro Diagnóstico Automotor de Popayán deben ser trasladadas al competente. Al usuario se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

SEGUIMIENTO. Es necesario:

a. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los usuarios y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Para tales efectos se deben seguir los lineamientos que dicte el Archivo General de la Nación en la materia.

b. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios.

c. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

d. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

e. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

f. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

CONTROL.

Oficina de Control Interno: vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" le corresponde a la Oficina de Control Interno.

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre, 18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente

 <p>NIT: 800.253.040-2 CARRERA 2 No.21DN-170</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO :
		MODIFICACIÓN
		VERSIÓN: 1
		PÁGINA 13 DE 13

NOTA: Mientras se crea el cargo de control interno del Centro Diagnóstico Automotor de Popayán, las actividades a este asignadas serán asumidas por el Gerente de la entidad.



FERNEY MARINO CAMPO RIVERA
Gerente

Proyectó: Manuel Domingo Meza Gómez
Revisó: Ferney Marino Campo Rivera

CONTROL DE REVISIÓN					
FECHA DE APLICACIÓN	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Septiembre,18/2018	01	Aprobación del documento	Jurídico	Gerente	Gerente