



DIAGNÓSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

SEGUIMIENTO N° 03 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Fecha de corte: diciembre 30 de 2022

Fecha de publicación: enero de 2023

	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA O AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
	COMPONENTE 1: Mapa de Riesgos de Corrupción				
1,1	Diseñar la Política de Administración de Riesgos de corrupción que defina (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.	Mayo 30 de 2022	Se evidencia el SGC el documento "MC.24.3.1 METODOLOGIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y PLAN DE CONTINGENCIA_ REVISIÓN: 6", de fecha 04 de febrero de 2022, el cual establece la Política de Administración del Riesgo y define la matriz de uso obligatorio para gestionar los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital. Adicionalmente, se define que el Diagnósticentro deberá cumplir con lo requisitos de la NTC ISO IEC 17020:2012 numeral 4.1.3 Este documento considera los siguientes puntos: 1. Objetivos frente a la gestión del riesgo 2. Metodología para la administración del riesgo 3. Responsabilidades 4. Tipos de riesgos a controlar 5. Monitoreo a los mapas de riesgos 6. Opciones de tratamiento y manejo de riesgos 7. Mapa de riesgos (Institucional, Corrupción, Por proceso y de Seguridad digital) 8. Niveles de aceptación del riesgo 9. Recursos 10. Tratamiento de materialización de riesgos 11. Información, comunicación y reporte 12. Términos y definiciones	Z:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\MAPA DE RIESGOS\2022	N.A
1,2	Comunicar la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Octubre 30 de 2022	Mediante correo electrónico del 07 de febrero se comunicó a: Gerencia, Área Operativa, Financiera Administrativo, Estación de Servicio y Contabilidad	Z:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\MAPA DE RIESGOS\2022	Se recomienda llevar a cabo una segunda actividad de socialización y sensibilización
1,1	Identificación de los Riesgos de Corrupción por procesos, utilizando la nueva metodología	Julio 30 de 2022	En el mes de enero de 2022 se realizó la actualización de la matriz de riesgos del proceso Diagnóstico Automotor, donde se identificaron y valoraron los riesgos de corrupción.	Z:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\MAPA DE RIESGOS\2022	N.A
1,2	Valoración de los riesgos de corrupción por procesos	Julio 30 de 2022			



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

SEGUIMIENTO N° 03 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Fecha de corte: diciembre 30 de 2022

Fecha de publicación: enero de 2023

1,3	Actualización de las Matrices de Mapa de Riesgos de cada proceso incluyendo los riesgos de corrupción	Julio 30 de 2022	Con respecto a los otros procesos se cuenta con las respectivas matrices de riesgos, los cuales incluye los de corrupción. Se realizó seguimiento al Mapa y se actualizaron los riesgos del proceso de Comercialización combustibles		
1,1	Divulgación externa del Mapa de Riesgos de Gestión y de Corrupción en la página web de la entidad	Agosto 30 de 2022	Al cierre de la vigencia se encuentra pendiente la publicación del Mapa de Riesgos actualizado en la página web		Dar prioridad a la publicación del Mapa
1,2	Divulgación del Mapa de Riesgos a todos los funcionarios	Agosto 30 de 2022	Se tiene un avance parcial, ya que se hizo socialización con los funcionarios de la Dirección Operativa	Z:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\MAPA DE RIESGOS\2022	N.A
1,1	Generar informe por cada proceso que contenga: • Riesgos materializados de corrupción. • Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno. • Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.	Octubre 30 de 2022	Se realizó seguimiento a los riesgos con corte a diciembre 30 de 2022	Z:\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\MAPA DE RIESGOS\2022	N.A
1,1	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril	Mayo 1 de 2022	Se realiza seguimiento con corte al 30 de abril y al 30 de agosto, al avance a las actividades descritas en el componente Gestión del Riesgo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2022	D:\CONTROL INTERNO\PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO\2022	Se debe publicar en la página web el informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno
1,2	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto	Septiembre 10 de 2022			
1,3	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre	Enero 10 de 2023			
COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites					
	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA O AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
1,1	Revisión de los procesos para identificar precedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados	Marzo 30 de 2022	Se evidencia documento informe Mesa de trabajo, en el cual se hizo el seguimiento a cada una de las actividades programadas en el plan.	Informe de mesa de trabajo	Tener en cuenta las conclusiones del informe para ser incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en su componente de racionalización de tramites para la vigencia 2023
1,2	Análisis Normativo	Marzo 30 de 2022			
1,3	Inventario de trámites	Marzo 30 de 2022			
1,4	Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Abril 30 de 2022			
1,1	Diagnóstico de los trámites a intervenir	Junio 30 de 2022	En el informe se identificó que actualmente el Diagnostico centro tiene un procedimiento regulado que es el de la Revisión Técnico mecánica y de Emisiones Contaminantes		
1,2	Identificar los trámites con más hallazgos, PQR, o problemas.	Junio 30 de 2022			
1,3	Definición del Plan de Mejoramiento del Trámite	Junio 30 de 2022			
1,1	Simplificación				



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

SEGUIMIENTO N° 03 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Fecha de corte: diciembre 30 de 2022

Fecha de publicación: enero de 2023

1,2	Estandarización	Agosto 30 de 2022			
1,3	Eliminación				
1,4	Optimización				
1,5	Automatización				
1,1	Ventanilla Única de Registro	Octubre 30 de 2022	Se realiza seguimiento con corte al 30 de abril y al 30 de agosto, al avance a las actividades descritas en el componente Racionalización de trámites, vigencia 2022	D:\CONTROL INTERNO\PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO\2022	Se debe publicar en la página web el informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno
1,1	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril	Mayo 10 de 2022			
1,2	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto	Septiembre 10 de 2022			
1,3	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre	Enero 10 de 2023			
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano					
	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA O AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
1,1	Revisión integral	Marzo 30 de 2022	Se tabularon las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes de RTMYEC.	Encuestas tabuladas \\172.25.2.15\Publica\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\TABLAS DE MANDO	N.A
1,2	Encuestas de percepción de ciudadanos	Abril 30 de 2022	Se hace seguimiento a la encuesta trimestral del cliente oculto, en la EDS.		
1,3	Encuestas de percepción a los servidores públicos	Abril 30 de 2022	Para el caso del cliente interno, se hizo se realizó la encuesta de clima organizacional por parte de la ARL		
1,1	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano	Julio 30 de 2022	La responsabilidad de liderar las acciones de mejora en la atención de los clientes y usuarios del CDA, recae sobre los líderes de procesos, tomando como insumo las encuestas de satisfacción y las PQR recibidas	N.A	N.A
1,2	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas	Julio 30 de 2022	A la fecha no se ha requerido de presupuesto adicional para desarrollar nuevas iniciativas	N.A	N.A
1,3	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Junio 30 de 2022	El Comité de gestión se constituye en el mecanismo de comunicación directa entre la Gerencia y los líderes de los procesos de Comercialización Combustible y Diagnostico automotor.	Actas de Comité de Gestión que reposan en la Secretaría de la Gerencia	N.A
1,1	Establecer indicadores	Junio 30 de 2022	El Diagnostico centro cuenta con la Tabla de mando, donde se describen los indicadores pero también se hace seguimiento, Para el caso puntual de los indicadores que miden la satisfacción del cliente se identifican: Satisfacción de cliente EDS que se mide a través de la encuesta del cliente oculto de Terpel y satisfacción cliente CDAR que se mide mediante la aplicación de encuestas directas a una muestra del total de clientes que realizan la RTM	\\172.25.2.15\Publica\01 Sistema de Gestión de Calidad CDAR\TABLAS DE MANDO	N.A



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

SEGUIMIENTO N° 03 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Fecha de corte: diciembre 30 de 2022

Fecha de publicación: enero de 2023

1,2	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Agosto 30 de 2022	Se disponen de protocolos de atención tanto para los clientes de la EDS como para los clientes del Diagnostico Automotor De otro lado, estos procesos tienen un procedimiento para el manejo del Producto no conforme que define las acciones a seguir por la EDS y por Diagnostico automotor, para asegurar que el producto o el servicio que no sea conforme con los requisitos de los clientes, se identifique y controle		N.A
1,3	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés	Marzo 30 de 2022	Esta actividad se encuentra pendiente		Se recomienda analizar la inclusión de esta actividad en el PAAC 2023
1,1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Octubre 30 de 2022	Se participó en el capacitación de Isleros dictada por Terpel, el cual se realiza a través de 7 módulos.	Las evidencias reposan en la Administración de la Estación	N.A
1,1	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril	Mayo 10 de 2022	Se realiza seguimiento con corte al 30 de abril y agosto 30, al avance a las actividades descritas en el componente Atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2022	D:\CONTROL INTERNO\PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO\2022	Se debe publicar en la página web el informe de seguimiento de la Oficina de Control Interno
1,2	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto	Septiembre 10 de 2022			
1,3	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre	Enero 10 de 2023			
COMPONENTE 5: Transparencia y					
ACTIVIDADES PROGRAMADAS					
		FECHA PROGRAMADA	ACTIVIDAD CUMPLIDA O AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
1,1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Abril 10 de 2022	Se evidencia la actualización de la página web teniendo en cuenta lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Aunque se observa el cargue de información, se hace necesario continuar con la alimentación y actualización permanente de la información	https://www.diagnosticoentrorda.com/	Se recomienda la revisión de toda la información pública en la página web con el fin de garantizar la integridad de la esta, así como que esta esté actualizada
1,2	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento				
1,3	Divulgación de datos abiertos				
1,4	Publicación de información sobre contratación pública				
1,5	Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea				
1,1	Implementar directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información	Abril 10 de 2022			
1,1	Registro o inventario de activos de Información	Agosto 30 de 2022			
1,2	Esquema de publicación de información				
1,3	Índice de Información Clasificada y Reservada				
1,1	Presentar la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad	Octubre 30 de 2022			



DIAGNOSTICENTRO S.A.S.
Experiencia que lo respalda en su ruta

SEGUIMIENTO N° 03 AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022

Fecha de corte: diciembre 30 de 2022

Fecha de publicación: enero de 2023

1,2	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Octubre 30 de 2022	Se adelantaron gestiones para la firma del convenio para la atención de usuarios con discapacidad auditiva. En cuanto a la accesibilidad de espacios físicos, es importante resaltar que los servicios misionales que presta el CDA se realizan todos en primer piso, facilitando el acceso a la población en situación de discapacidad.		N.A
1,1	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril	Mayo 10 de 2022	Se realiza seguimiento con corte al 30 de abril y agosto 30, al avance a las actividades descritas en el componente Atención al ciudadano del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2022	D:\CONTROL INTERNO\PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO\2022	N.A
1,2	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto	Sep 10 de 2022			
1,3	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre	Enero 10 de 2023			

YENIT MONTOYA CÓRDOBA

Asesora Control Interno