



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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 las entidades, 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.

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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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 cada entidad deberá contemplar en el análisis aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección):** Concentración de autoridad o exceso de poder; Extralimitación de funciones; Ausencia de canales de comunicación; Amiguismo y clientelismo.
- **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y 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); Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular; Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados; 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; Soborno (Cohecho).



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC

con acreditación código 09-OIN-030

- 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 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



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco

Teléfono 731 3636 – 731 3638

Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070

Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co

San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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.

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 alta dirección 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".

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 políticas⁹.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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 las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo 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 el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



**CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-**
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO. -CDAN LTDA.-													
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS													
FECHA:	Junio 22 de 2012												
PROCESO:	Direccionamiento Estratégico												
OBJETIVO:	Establecer los objetivos institucionales con el fin de cumplir las metas propuestas.												
No.	RIESGO	CALIFICACION		EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES	NUEVA CALIFICACION		NUEVA EVALUACION	OPCIONES DE MANEJO	ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	INDICADOR
		P	I			P	I						
RDE-1	Desactualización	2	4	Zona de riesgo alta	Manual de contratación.	2	4	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, Compartir o transferir el riesgo.	* Revisar los cambios que contemplan las normas en contratación y determinarlos en el manual de contratación. * Socializar el manual de contratación una vez se encuentre aprobado.	* Gerente * Asesor Jurídico.	Noviembre de 2012	Socializaciones efectuadas del manual de contratación. Socializaciones programadas del manual de contratación.
RDE-2	Falta de planificación.	2	4	Zona de riesgo alta	* Procesos y procedimientos.	2	4	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	* Para la realización del plan estratégico institucional hacer participar a todas las áreas.	* Gerente * Comité de Coordinación de Control Interno.	Septiembre de 2012	Socializaciones desarrolladas en procedimientos. Socializaciones programadas en procedimientos.
RDE-3	Incumplimiento de la normatividad vigente.	3	4	Zona de riesgo alta	* Procesos y procedimientos. * Instructivos. * Formatos.	3	4	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	* Socializar la normatividad. * Adquirir todas las normas relacionadas con el objeto de la entidad.	* Gerente * Comité de Coordinación de Control Interno.	Diciembre de 2012	Socializaciones desarrolladas en procedimientos. Socializaciones programadas en procedimientos.
RDE-4	No desarrollo de actividades.	4	3	Zona de riesgo alta	Plan de contingencias.	4	3	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	* Programación de actividades dirigidas al cumplimiento de actividades del plan de contingencias.	* Gerente * Comité de salud ocupacional.	Septiembre de 2012	Socializaciones desarrolladas de las actividades del plan de contingencia. Socializaciones de actividades programadas en el plan de contingencia.
RDE-5	Daños a bienes ajenos.	4	3	Zona de riesgo alta	* Presupuesto de la entidad. * Adecuación y mantenimiento de la infraestructura.	4	3	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	* Determinar el grado de deterioro de las redes eléctricas, y en general de la parte física del CDAN. * Efectuar el mantenimiento necesario de la infraestructura. * Identificar y controlar los posibles eventos de daños a bienes ajenos principalmente a nuestros usuarios en todas las áreas de la entidad.	* Gerente. * Comité de coordinación de control interno.	Diciembre de 2012	Mantenimiento efectuado a las instalaciones de la entidad. Mantenimiento programado a las instalaciones de la entidad.
RDE-6	1. Responsabilidad patrimonial ante los daños antijurídicos. 2. Responsabilidad civil por daños ocasionados en el ejercicio de las funciones operativas del Cdan. 3. Falta de capacitación en el daño antijurídico 4. Falta de la eficacia y eficiencia operativa.	4	3	Zona de riesgo alta	* Presupuesto de la entidad. * Programa de capacitación y formación.	4	3	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	1. Evaluación de las políticas de riesgo 2. El CDAN responderá patrimonialmente por los daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción o la omisión de sus funcionarios. 3. Contar con personal idóneo y experimentado en las áreas donde exista mayor riesgos del daño antijurídico.	* Gerente. * Comité de coordinación de control interno. * Asesor jurídico	Diciembre de 2013	Políticas de riesgo aplicadas. Políticas de riesgo programado.
RDE-7	1. Falta de controles para evitar la corrupción.	4	3	Zona de riesgo alta	* Manual de procesos y procedimientos.	4	3	Zona de riesgo alta	Reducir, evitar, compartir o transferir el riesgo.	1. Fortalecer los procesos de contratación, el sistema de control interno, el control externo, los métodos y los procedimientos de trabajo, el sistema contable financiero y la alta y media gerencia (cargos directivos y ejecutivos).	* Gerente. * Comité de coordinación de control interno. * Asesor jurídico	Diciembre de 2013	Procedimientos aplicados. Procedimientos establecidos.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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 administración pública.

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 Nariño LTDA -CDAN- 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.
- 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

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.

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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

- 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.
- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

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: La Administración Pública 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

- 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 Nariño LTDA -CDAN- 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 (092) 7313636 – 7313638.

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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

RENDICIÓN DE CUENTAS

Comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

i. Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

ii. Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

iii. Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

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.

A continuación se señalan los mecanismos que el Centro de Diagnóstico Automotor de Nariño Ltda -CDAN- seguirá aplicando 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

- 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR
DE NARIÑO LTDA. -CDAN-
"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1
Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007
Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC
con acreditación código 09-OIN-030

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS 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

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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco
Teléfono 731 3636 – 731 3638
Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070
Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co
San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC

con acreditación código 09-OIN-030

- 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 toda entidad pública deberá existir por lo menos 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

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 reciban las entidades públicas 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco

Teléfono 731 3636 – 731 3638

Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070

Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co

San Juan de Pasto - Nariño



CENTRO DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR DE NARIÑO LTDA. -CDAN-

"Aire puro y transporte seguro"

NIT. 800.206.629-1

Habilitado Min. Transporte Res. 3678/2007 y Res. 5909/2007

Organismo de Inspección Tipo A acreditado por ONAC

con acreditación código 09-OIN-030

- 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.
- SEGUIMIENTO Y 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.



ACREDITADO ISO/IEC 17020:1998
09-OIN-030

Calle 19A No. 42-84 Barrio Pandiaco

Teléfono 731 3636 – 731 3638

Celular: 315 401 8443 – 317 510 1070

Correo electrónico: cdanar@telecom.com.co

San Juan de Pasto - Nariño