

# diagnostic<sup>✓</sup>centro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

---



## PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S  
NIT 800.015.260-6

**PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

---

## PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### TABLA DE CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

##### 1. OBJETIVO

Objetivo General  
Objetivos Específicos

##### 2. DIAGNÓSTICO

Resultados del FURAG Debilidades y Fortalezas  
Grupos de interés identificados  
Evaluar los canales de comunicación empleados

##### 3. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE INVOLUCREN PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

3.1 Rendición de Cuentas  
3.2 Estrategias Comerciales  
3.3 Encuentros Ciudadanos  
3.4 Convenios

##### 4. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.1 Canales de atención a los ciudadanos  
4.2 Comunicación de la Estrategia  
4.3 Roles y Responsabilidades  
4.4 Recursos Institucionales y Presupuesto

##### 5. DIVULGAR EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### 6. EJECUTAR EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### 7. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

##### 8. ETAPAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

##### 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

**PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

---

## INTRODUCCIÓN

El Diagnóstico de Participación Ciudadana del Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda, busca identificar actividades y canales de atención; sí como las fortalezas y debilidades; con el fin de establecer estrategias que permitan un acercamiento con sus grupos de interés internos y externos bajo el principio de transparencia y en respuesta a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

De igual modo, atiende los lineamientos del Modelo Integrado de Gestión y Planeación-MIPG, y en particular, de la Política de Gestión de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, a través de las dimensiones “Direccionamiento estratégico” y “Planeación y gestión con valores para resultados”, el cual plantea la necesidad de la participación ciudadana en los procesos de diagnóstico y planeación institucional, de manera que las entidades atiendan a las necesidades y problemas de los ciudadanos para garantizar la efectividad de sus intervenciones misionales.

Finalmente, este proceso permite no sólo atender el marco normativo en relación al tema en mención, sino que a su vez resulta determinante para la construcción de la Estrategia de Participación Ciudadana, así como la Política interna de participación ciudadana, trabajando en las debilidades y potencializando las fortalezas y de esta manera, generar valor a partir del reconocimiento de la importancia de la participación ciudadana en la gestión institucional. Lo que demuestra que más allá del cumplimiento normativo, el Diagnosticentro tiene un interés real de trabajar por fortalecer los procesos que involucren la participación de la ciudadanía



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

**PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

---

## 1. OBJETIVO

Objetivo General:

Promover espacios de participación que garanticen la interacción de los grupos de valor del Diagnostico Centro SAS en el ciclo de la gestión pública, de forma que las acciones y actividades propuestas vayan encaminadas a fortalecer la gestión pública y aumente el nivel de confianza y credibilidad por parte de sus grupos de interés.

Objetivos Específicos

- ✓ Desarrollar las actividades y acciones formuladas en el Plan de Acción de Participación Ciudadana formuladas anualmente y el cual está programado y suscrito en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC de la vigencia correspondiente.
- ✓ Fortalecer la articulación interinstitucional y generar credibilidad y confianza con los grupos de interés, a través de la generación de canales de comunicación sobre los temas de Participación Ciudadana

## 2. DIAGNÓSTICO

Considerando los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, con relación a las acciones de participación ciudadana en la gestión pública, el diagnóstico hace parte de una de las fases del ciclo de gestión, y se hace mención en este documento por la relevancia que tiene identificar las necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas y su incidencia en la estrategia de participación de la entidad.

El diagnóstico de Participación Ciudadana les permite a los grupos de interés identificar el estado actual de la entidad con relación a este tema, de modo tal que los responsables por parte de la entidad deben considerar este documento para las acciones a contemplar de acuerdo con los resultados allí evidenciados.

- **Resultados del FURAG Debilidades y Fortalezas:**

Los resultados del FURAG de la vigencia evaluada 2023 para la Política de Participación Ciudadana arrojó un resultado de 27,6 bajando 10,9 puntos con relación a la calificación de la vigencia 2022. Dentro de las recomendaciones que emite el Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentran 79, lo que hace que se deba formular un Plan de Acción robusto, que permita cumplir con un porcentaje que nos permita mejorar el resultado para la vigencia 2025.

- **Grupos de interés identificados:**

Para el ciclo de la gestión, la planeación hace parte de una de sus fases, motivo por el cual, es necesario identificar el modelo de relacionamiento, puesto que no sólo permite tener identificado los grupos de interés de la entidad, sino que se gestiona la relación con cada uno de ellos de manera integral y estratégica, atendiendo sus necesidades y expectativas, asignando unos responsables de esa relación y estableciendo los mecanismos de diálogo y canales de comunicación adecuados para cada uno.

PARTE INTERESADA	¿QUIEN ES?	NECESIDADES	EXPECTATIVAS
CLIENTES INTERNOS O FUNCIONARIOS	Servidores públicos (Empleados públicos y trabajadores oficiales) vinculados mediante contrato laboral o resolución de nombramiento o acta.	Capacitación, bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento en el pago de salarios	Buen clima laboral y Estabilidad laboral
CONTRATISTAS	Contratos de prestación de servicios de apoyo a la Gestión	Asignación de supervisión	Cumplimiento adecuado de los alcances del contrato
ARRENDATARIOS	Personas naturales o jurídicas quienes suscriben contrato con el Diagnosticentro SAS para tomar en arrendamiento local comercial de propiedad del CDA	Espacio para ejercer su actividad comercial y suscripción de contrato donde se determinen las condiciones	Se cumplan las obligaciones pactadas
FAMILIAS	Núcleo familiar de las partes interesadas internas.	Ingresos para el sustento del grupo familiar	Confianza y estabilidad
CLIENTES	Personas naturales o jurídicas quienes demanden los bienes y servicios que ofrece el Diagnosticentro.	Suministro de Combustibles, lubricantes, servicio de RTMyEC y SOAT para sus vehículos	Eficiencia y eficacia en el servicio, oportunidad en el servicio y atención, cumplimiento de requisitos pactados en el caso de contratos

### PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA

PROVEEDORES	Personas naturales o jurídicas que ofrecen bienes y servicios al Diagnosticentro SAS	Compra de bienes y servicios	Contratos a largo plazo, pagos oportunos.
ACCIONISTAS	Entidades que tienen acciones en el Diagnosticentro SAS (Alcaldía de Pereira, Municipio de Dosquebradas, INFIDER y el Ministerio de Transportes.	Sostenibilidad en el tiempo de la Sociedad	Adecuada Administración de los recursos de la empresa, cumplimiento de normas y políticas
JUNTA DIRECTIVA	Integrantes designados por los Accionistas	Generación de Utilidades	Crecimiento y generación de valor a corto, mediano y largo plazo
ENTIDADES DE CONTROL Y VIGILANCIA	Todas las entidades que realizan control y vigilancia al Diagnosticentro SAS como son Contraloría Municipal, Concejo de Pereira, Asamblea Departamental, Ministerio de Transporte, Ministerio de Minas y Energía.	Dar cumplimiento a todas las normas aplicables al Diagnosticentro SAS	
ORGANISMOS DE ACREDITACIÓN	Entidades que otorgan acreditación a los servicios y productos que ofrece el Diagnosticentro SAS	Verificar a través de auditorías o visitas técnicas el cumplimiento de la norma aplicable	Garantizar el cumplimiento de los requisitos que aplican en cada una de las unidades de negocio
COMPETENCIA	Todas las empresas legalmente constituidas como distribuidor minorista de combustibles y Centros de Diagnostico de Vehículos	Sana competencia	No prácticas de competencia desleal
ENTIDADES DEL ESTADO	Todas las entidades del Gobierno Nacional, Departamental y municipal	Información de las operaciones del Diagnosticentro SAS	Cumplimiento de los requisitos y solicitud de información

- **Evaluar los canales y espacios de comunicación empleados:**

La entidad en cumplimiento de la normatividad legal vigente establecida para el cumplimiento de la Política Institucional de Gestión y Desempeño: “Transparencia y Acceso a la información pública” ha venido fortaleciendo los espacios virtuales como: correo electrónico, la página web y las redes sociales (Instagram, Facebook y Tiktok), los cuales le permiten a la ciudadanía en general interactuar con la entidad sin necesidad de desplazarse, por lo que se vienen desarrollando diferentes estrategias en el marco de la virtualidad para que los grupos de interés puedan no solo informarse sino también

# diagnosticentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

## PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA

intervenir de manera inmediata y directa, logrando así dar mayor alcance de participación por parte de la ciudadanía



INSTAGRAM



FACEBOOK



TIKTOK



PÁGINA WEB

### 3. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES QUE INVOLUCREN PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este punto se aborda la descripción de las actividades que permitan promover la gestión pública abierta y transparente a través de diferentes mecanismos y espacios de participación ciudadana, algunas en cumplimiento a los mecanismos legales ya mencionados y otras como iniciativa de la oferta institucional de tener un ejercicio responsable con la ciudadanía, que garanticen la participación en todo el ciclo de la gestión.



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S  
NIT 800.015.260-6

### PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA

---

Tal y como se establece en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación, seguimiento), que para la etapa de actividades corresponde a partir de la formulación.

A continuación, se describen las actividades, y la etapa en el ciclo de gestión que inciden:

#### 3.1 Rendición de cuentas:

Siendo el Centro de Diagnóstico Automotor de Risaralda S.A.S, una empresa industrial y comercial del estado, se acoge a lo establecido en el Parágrafo del artículo 50 de Ley 1757 de 2015, el cual cita: "(...) PARÁGRAFO . *Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el Artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales*"

A pesar de lo establecido en la Ley 1757 de 2015, el Diagnosticentro incluye los resultados de su gestión mediante la Audiencia pública de Rendición de cuentas que hace cada vigencia la Alcaldía de Pereira, el cual incorpora dentro del informe que le rinde a la comunidad, todo lo pertinente al DIAGNOSTICENTRO SAS. El [Informe Rendición Cuentas avances 2023.pdf](https://www.pereira.gov.co/documentos/1149/2023/) puede ser consultado en el [link:https://www.pereira.gov.co/documentos/1149/2023/](https://www.pereira.gov.co/documentos/1149/2023/).

Otro escenario de rendición de cuentas donde tiene participación la ciudadanía, es mediante la presentación del Informe de Gestión anual que se rinde ante el Concejo Municipal. Al igual que los llamados de control político que se hagan en otras épocas del año desde el Concejo Municipal.

# diagnosticcentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

**PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

---



De igual forma la entidad anualmente presenta Informe de Gestión ante la Asamblea Departamental de Risaralda, donde la participación de comunidad es constante.

Al Diagnosticcentro SAS, lo regula, vigila y controla las siguientes entidades: Ministerio de Transporte, Organismo Nacional de acreditación de Colombia, Superintendencia de Transporte, Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría Municipal de Pereira, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y el Registro Único Nacional de Transporte RUNT mediante los cuales realizan control social.



# diagnosticcentro

CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

**PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA**

---

## 3.2 Estrategias comerciales:

El objetivo general de las estrategias comerciales es: aumentar las ventas y los ingresos, identificar y explorar nuevas oportunidades de mercado, expandir la base de clientes, aumentar la fidelidad de los clientes existentes y adaptar la oferta de productos o servicios a las necesidades del mercado.

Una de las estrategias comerciales que se desarrollan para generar espacios de participación ciudadana, es fortaleciendo los grupos de valor identificados quienes actúan como nuestros aliados, clientes y usuarios, a los cuales se llega a través de diversos canales como: medio escrito, digital o interactivo, dando a conocer nuestra empresa y el portafolio de servicios que se tiene.

Como resultado del acercamiento con los grupos de valor se generan relaciones comerciales plasmadas bajo la figura jurídica de convenios y/o contratos que redundan en beneficios económicos y sociales para todas las partes. De esta forma se acerca también a la ciudadanía a las estrategias que se desarrollan en la entidad.



### 3.3 Encuentros Ciudadanos

La entidad representada por la Gerente General mediante la participación permanente de los Consejos Comunitarios que realiza la Administración Municipal en cada una de las comunas, tiene como propósito entre otros: escuchar de manera directa las necesidades de la comunidad, atender las prioridades que, en materia de infraestructura, servicios públicos, salud y educación se estén presentando en el sector; así como poner a disposición de la ciudadanos no solo los programas y servicios que se ofrecen a través en la administración municipal; sino, la misión y obligación que tienen todas las entidades descentralizadas del orden municipal de dar a conocer los productos y servicios que oferta. De esta forma se llega, involucra y se da participación a toda la población.



### 3.4 Convenios

El Diagnostico**centro** generó relaciones en la vigencia 2021 con la Asociación de recuperadores PUNTO VERDE, la cual tenía por objeto recolectar material reciclado para su posterior transformación. Actualmente se apoya una empresa la cual tiene por objeto *generar conciencia social, basados en programas de formación de reciclaje en la fuente y programas de recolección de empaques de un solo uso, para que la sociedad aporte en este esfuerzo por salvar el planeta, construyendo un ambiente sostenible. transformamos mensualmente toneladas de plástico, permitiendo que este tenga una segunda vida como elementos que nos sirven a todos y evitando que estos contaminen océanos, vertederos, bosques, que generen un impacto positivo en el planeta.* De esta forma participamos de actividades que se benefician de este tipo de programas.

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Registro Único de Prestadores de servicios públicos  
 En la actividad de Aprovechamiento 01-42207 de 27/08/2018

**Certificado de recolección de residuos sólidos aprovechables**

Sectores: Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S

Por medio del presente nos permitimos presentar el consolidado general de los residuos sólidos aprovechables recolectados en el Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S ubicado en la Avenida las Américas calle 63 # 19- 10 Pereira, el día 8 de octubre del año 2021. La disposición final de dichos residuos fue a la ECA. Asa punto verde, entidad que cumple la normatividad para el aprovechamiento final de los materiales recuperables. Siendo nosotros responsables de la recolección y transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA), conforme lo dispuesto en el artículo 2.3.2.5.2.1 del Decreto 596 de 2016.

Tabla y Gráfico 1. Consolidada recolección de residuos sólidos aprovechables

Materia	Volumen en
Aluminio	0
Acidico	0
Cartón	0
Plástico	125
Plástico botella	0
Vidrio	0
Tijera	0
Resplata	0
Papel	0
Pvc	0

Octubre 2021

En general se recolectaron **16.1 kilos de material aprovechable** durante el periodo reportado.

Le anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Concluyente:

*John Alexander Fernandez*  
 JOHN ALEXANDER FERNANDEZ  
 C.C. 80.187.707 DE BOGOTÁ  
 Representante legal

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Avenida Troncal de Occidente Santa Ana Baja Desplazada - Bogotá 2  
 contacto@puntoverde.org.co  
 Email: 300984252-31486739

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Registro Único de Prestadores de servicios públicos  
 En la actividad de Aprovechamiento 01-42207 de 27/08/2018

**Certificado de recolección de residuos sólidos aprovechables**

Sectores: Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S

Por medio del presente nos permitimos presentar el consolidado general de los residuos sólidos aprovechables recolectados en el Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S ubicado en la Avenida las Américas calle 63 # 19- 10 Pereira, el día 23 de noviembre del año 2021. La disposición final de dichos residuos fue a la ECA. Asa punto verde, entidad que cumple la normatividad para el aprovechamiento final de los materiales recuperables. Siendo nosotros responsables de la recolección y transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA), conforme lo dispuesto en el artículo 2.3.2.5.2.1 del Decreto 596 de 2016.

Tabla y Gráfico 1. Consolidada recolección de residuos sólidos aprovechables

Materia	Volumen en
Aluminio	0
Acidico	0
Cartón	0
Plástico	4.2
Plástico botella	0
Vidrio	0
Tijera	0
Resplata	0
Papel	0
Pvc	0

Noviembre 2021

En general se recolectaron **5.72 kilos de material aprovechable** durante el periodo reportado.

Le anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Concluyente:

*John Alexander Fernandez*  
 JOHN ALEXANDER FERNANDEZ  
 C.C. 80.187.707 DE BOGOTÁ  
 Representante legal

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Avenida Troncal de Occidente Santa Ana Baja Desplazada - Bogotá 2  
 contacto@puntoverde.org.co  
 Email: 300984252-31486739

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Registro Único de Prestadores de servicios públicos  
 En la actividad de Aprovechamiento 01-42207 de 27/08/2018

**Certificado de recolección de residuos sólidos aprovechables**

Sectores: Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S

Por medio del presente nos permitimos presentar el consolidado general de los residuos sólidos aprovechables recolectados en el Centro de Diagnóstico Automotor S.A.S ubicado en la Avenida las Américas calle 63 # 19- 10 Pereira, el día 7 de septiembre del año 2021. La disposición final de dichos residuos fue a la ECA. Asa punto verde, entidad que cumple la normatividad para el aprovechamiento final de los materiales recuperables. Siendo nosotros responsables de la recolección y transporte hasta las estaciones de clasificación y aprovechamiento (ECA), conforme lo dispuesto en el artículo 2.3.2.5.2.1 del Decreto 596 de 2016.

Tabla y Gráfico 1. Consolidada recolección de residuos sólidos aprovechables

Materia	Volumen en
Aluminio	0
Acidico	0
Cartón	0
Plástico	3.7
Plástico botella	0
Vidrio	0
Tijera	0
Resplata	0
Papel	0
Pvc	0

Septiembre 2021

En general se recolectaron **46.85 kilos de material aprovechable** durante el periodo reportado.

Le anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Concluyente:

*John Alexander Fernandez*  
 JOHN ALEXANDER FERNANDEZ  
 C.C. 80.187.707 DE BOGOTÁ  
 Representante legal

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Avenida Troncal de Occidente Santa Ana Baja Desplazada - Bogotá 2  
 contacto@puntoverde.org.co  
 Email: 300984252-31486739

**Infrapol**

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE

**CERTIFICADO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS APROVECHABLES**

INFRAPOL S.A.S. con NIT 800.020.074, de conformidad con la resolución 045 de 2009, emitida por el **CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S.** en relación de identificación **Materiales a eliminar en PRIMERA ECA**, entregó para disposición final los residuos generados por el área de gestión de procesos de Infrapol en el periodo reportado.

**12.91 kilos de Material Aprovechable.**

El representado de esta entidad recibió los residuos en el respectivo registro de gestión integral de residuos sólidos, considerando que estos son gestionados en el centro de Infrapol que según sus registros.

Se respaldó en el formato de **04** días de área de **septiembre de 2021**.

*John Alexander Fernandez*  
 JOHN ALEXANDER FERNANDEZ  
 Representante legal

ASOCIACIÓN DE RECUPERADORES PUNTO VERDE  
 Avenida Troncal de Occidente Santa Ana Baja Desplazada - Bogotá 2  
 contacto@puntoverde.org.co  
 Email: 300984252-31486739

## **4. DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Plan de Acción de Participación Ciudadana, permite establecer los recursos necesarios para garantizar el desarrollo de las actividades, así como los responsables de cada uno de los compromisos allí establecidos. Este Plan contempla las metas e indicadores cuantificables a través de los cuales se puede hacer el seguimiento a cada una de las actividades diseñadas e incluidas en el Plan y que den cuenta de la incidencia y participación de sus grupos de interés en su gestión.

Este Plan deberá contemplar las etapas y mecanismos de estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad, y como mínimo deberá contener: actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

### **4.1 CANALES DE ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS**

- a. Presencial: Avenida de las Américas No 19-50 Entrada sentido Cuba-centro.
- b. Vía Telefónica Conmutador: +57(606)3116899
- c. Correo electrónico: [gerencia@diagnosticentrorda.com](mailto:gerencia@diagnosticentrorda.com)
- d. Digital: Se encuentra un formulario de PQRS [www.diagnosticentrorda.com](http://www.diagnosticentrorda.com)
- e. Redes sociales: Instagram: @diagnosticentro.sas Tiktok: @diagnosticentro

Para concluir, los espacios virtuales, como el Instagram y las redes sociales, le permiten a la ciudadanía interactuar con la entidad, sin necesidad de desplazarse, por lo que se viene desarrollando una estrategia en el marco de la virtualidad para que los grupos de interés puedan no sólo informarse sino también intervenir de manera inmediata y directa, logrando así dar mayor alcance a la participación por parte de la ciudadanía.

### **4.2 COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Las actividades que se ejecuten en el marco de esta estrategia se comunicarán teniendo los canales que en este documento se establecen tanto internos, como externos de acuerdo con los grupos de interés. Se utilizarán diferentes canales en materia de comunicaciones como: publicaciones, uso de la página web, redes sociales y otros canales que se acuerden para el desarrollo los espacios de participación ciudadana.



CDA Y ESTACIÓN DE SERVICIO

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S  
NIT 800.015.260-6

### PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA

---

De acuerdo con las necesidades que se identifiquen, el DiagnosticoCentro SAS realizará actividades para incentivar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas, publicar noticias e información clave de la entidad, teniendo en cuenta emplear un lenguaje claro e inclusivo.

Los canales son los siguientes:

**Canal escrito:** Mediante volantes, afiches, plegables, carteleras, comunicados, memorandos etc.

**Canales digitales:** Mediante videos, página web, redes sociales de la entidad, WhatsApp institucional.

**Canal Interactivo:** Mediante herramientas virtuales que permitan interactuar con los ciudadanos.

#### 4.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Dentro de la entidad el proceso de Gestión Estratégica está conformado por la Gerente y todos los líderes de proceso responsables de liderar la Política de Participación Ciudadana del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- quienes realizarán la difusión y socialización del Plan de Participación Ciudadana, con el personal apoyo que dispongan y armonizado con los otros planes de la entidad que aplique.

Roles:

- Equipo Directivo: Liderar y definir las estrategias del Plan Estratégico de Participación Ciudadana.
- Contratista de Apoyo: Participar en la formulación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana.
- Contratista de Apoyo: Acompañar la ejecución y seguimiento de las actividades que se definan en el Plan de Acción.
- Contratista de Apoyo: Acompañar el proceso que se defina para la evaluación de las actividades formuladas en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana y la publicación de la evaluación al cierre de la vigencia.
- Contratistas de apoyo en el área de comunicaciones y de mercadeo para la elaboración y difusión de piezas publicitarias a través de los diferentes canales de comunicación.

### Responsabilidades:

- Proponer e implementar las estrategias y actividades del Plan Estratégico de Participación Ciudadana en los funcionarios, contratistas, partes interesadas y comunidad en general.
- Realizar la medición del impacto de las estrategias contenidas en el Plan Estratégico de Participación Ciudadana.
- Realizar cuando sea necesario los ajustes o actualización en el Plan de Acción del Plan Estratégico de Participación Ciudadana.
- Presentar anualmente un informe al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Realizar seguimiento al Plan de Acción de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-

### 4.4 RECURSOS INSTITUCIONALES Y PRESUPUESTO

Con el fin de asegurar el cumplimiento del objetivo del presente Plan, la Gerencia ha dispuesto una serie de elementos para gestionar la participación ciudadana, como lo son los canales a través de los cuales se interactúa con los grupos de valor y partes interesadas, el equipo directivo con apoyo de otros colaboradores encargados de monitorear y velar por la realización de las actividades programadas, la definición de espacios para fortalecer el conocimiento en temas relacionados con la participación ciudadana, entre otras.

Una vez analizadas las actividades a ejecutar se concluye que para la vigencia 2024, no se requiere presupuesto para financiar las actividades propuestas en el presente Plan, su desarrollo se realizará a través de los recursos humano, tecnológico y físico con los que dispone la entidad.

### 5. DIVULGAR EL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

El Plan de Participación Ciudadana y el Plan de Acción se divulgarán mediante la publicación en la página web del Diagnosticentro y en la intranet (Carpeta Pública), considerando los canales que en este instrumento se establecen tanto internos, como externos de acuerdo con los grupos de interés y las partes interesadas.

La comunicación de las actividades que se ejecuten en el marco del Plan, se realizará haciendo uso de la página web, redes sociales y otros canales que se acuerden para el desarrollo de los espacios de participación ciudadana.

Lo anterior, permite incentivar la participación ciudadana mediante los diferentes compromisos que se plantean en el Plan de Acción.

### 6. EJECUTAR EL CRONOGRAMA DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el cronograma que hace parte del Plan de Participación Ciudadana están descritas las actividades que se ejecutarán con los tiempos, indicadores y responsables. El seguimiento se realizará cada trimestre.

### 7. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

La evaluación de la implementación y ejecución del Plan de Participación Ciudadana se realizará al cierre de la vigencia, analizando y consolidando la información obtenida mediante los diferentes medios.

Los resultados de la evaluación serán publicados a través de los canales adoptados por el Diagnosticentro SAS. Recolección

### 8. ETAPAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En el marco del procedimiento de participación ciudadana, el Plan debe surtir las siguientes etapas:

ETAPA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Alistamiento Institucional para la formulación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana	Recolección de información para formular el Plan Estratégico de Participación Ciudadana.	Líderes de procesos y contratista profesional de apoyo.	Agosto 12 al 20 de septiembre.
Análisis, revisión y ajustes al Plan Estratégico de Participación Ciudadana	Revisión por parte de los líderes de proceso de la formulación del Plan de Participación Ciudadana	Líderes de procesos y contratista profesional de apoyo.	Septiembre 21 al 30
Aprobación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana	Presentar para aprobación ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el Plan Estratégico de Participación Ciudadana.	Líderes de procesos y contratista profesional de apoyo	Octubre 7
Publicación del Plan Estratégico de Participación Ciudadana	Publicar en la página web de la entidad y en la Intranet (Carpeta Pública) el Plan Estratégico de Participación Ciudadana.	Contratista de apoyo en el área de comunicaciones y redes sociales	Octubre 15

CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE RISARALDA S.A.S

NIT 800.015.260-6

### PLAN ESTRATEGICO DE PARTICIPACION CIUDADANA

Ejecución de las acciones de participación	Ejecutar las actividades propuestas en el cronograma de actividades.	Líderes de procesos y contratista profesional de apoyo	De conformidad con lo establecido en el cronograma de actividades.
Monitoreo y seguimiento	Mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño hacer el seguimiento a cronograma aprobado.	Líderes de procesos y contratista profesional de apoyo	Informes

## 9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Cronograma fue elaborado con el aporte de los líderes de proceso de la entidad y hace parte del presente documento como anexo 1.

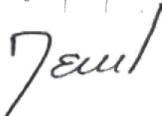
Elaboró: LUZ ADRIANA ALZATE CRUZ  
Contratista Profesional de Apoyo



Revisó: LUZ MARINA OSPINA CARDONA  
Directora Financiera Administrativa



YENIT MONTOYA CÓRDOBA  
Asesora de Control Interno y Calidad



Aprobó: COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO  
Acta del 2 de octubre de 2024.

**ANEXO 1.  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES  
VIGENCIA 2024  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

No	ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	GRUPOS DE INTERÉS BENEFICIADOS CON LA ACTIVIDAD		MODALIDAD DE ESPACIO	LUGAR DONDE SE REALIZARÁ LA ACTIVIDAD	ARTICULACIÓN CON ENTIDADES O ALIADOS	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META	PROGRAMACIÓN				
			Instancia de participación	Grupos de valor invitados						SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	Rendición de cuentas	Presentar anualmente Informe de Gestión ante el Concejo Municipal y la ciudadanía. Al igual que atender los llamados de control político que se hagan desde el Concejo Municipal.	Entes de control político.	Ciudadanía en general	Presencial	Concejo Municipal	NA	Gerencia y Líderes de Proceso	2					
2	Rendición de cuentas	Presentar anualmente Informe de Gestión ante la Asamblea Departamental y la ciudadanía. Al igual que atender los llamados de control político que se hagan desde la Asamblea.	Entes de control político.	Ciudadanía en general	Presencial	Asamblea Departamental	NA	Gerencia y Líderes de Proceso	1					
3	Eventos Institucionales Comerciales	Socializar la oferta de trámites y servicios de la entidad, como mecanismo de acceso a la información pública.	Ciudadanía en general	Ciudadanía en general	Presencial	Instalaciones propias de la entidad.	Aliados estratégicos	Gerencia y Líderes de Proceso						
						Participación en eventos con ubicación de stand donde seamos invitados	FENDIPETRÓLEOS ETC	Gerencia y Líderes de Proceso						

4	Encuentros Ciudadanos	<p>Promover y fortalecer los procesos de participación de la ciudadanía a través de acciones de acompañamiento, asistencia y promoción de los servicios de la entidad en los diferentes espacios definidos por la Administración Municipal.</p> <p>Identificar necesidades e intereses de los grupos de valor.</p>	Ciudadanía en general	Ciudadanía en general	Presencial	Puntos de encuentro definidos por la Administración Municipal	Alcaldía de Pereira	Líderes de Proceso						
5	Convenios con aliados estratégicos.	Generar alianzas estratégicas con la empresa pública o privada que nos permita atender las necesidades de los grupos de valor.	Grupos de valor	Grupos de valor	Presencial y virtual	Puntos de encuentro definidos por los aliados estratégicos.	Entidades públicas o privadas	Líderes de Proceso						
6	Campañas de Comunicación y Participación Ciudadana.	Elaborar los contenidos para el fortalecimiento de la participación ciudadana, comunicándola y difundirla en las redes sociales de la entidad.	Ciudadanía en general	Ciudadanía en general	Virtual	Virtual	NA	Líderes de Proceso						