

Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar con los servidores públicos la política de Administración de riesgos.	Política de administración de riesgos divulgada a todos los servidores públicos de la CSC.	Asesor de Gerencia	Febrero 28 de 2019
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar reunión con la alta dirección para establecer el contexto interno y externo de la CSC.	Documentos con análisis del contexto interno y externo de la CSC.	Asesor de Gerencia	Febrero 28 de 2019
		2.2 Realizar reuniones con los líderes de los procesos para identificar los riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Asesor de Gerencia	Febrero 9 de 2019
		2.3 Socializar del mapa de riesgos de corrupción con los servidores públicos de la CSC.	Correo de Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción	Asesor de Gerencia	15 de Marzo 2019
3	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos consolidado con los riesgos de gestión y de corrupción.	Mapa de riesgos publicado	Profesional de Planeación	15 de marzo de 2018
4	Monitoreo o revisión	4.1 Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción por proceso de manera mensual.	Riesgos de corrupción gestionados con evidencias entregadas	Líderes de procesos	Trimestral dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre
		4.2 Realizar seguimiento al mapa de riesgos institucional.	Informe de desempeño cuatrimestral con el seguimiento a los riesgos y la efectividad de los controles	Líderes de los procesos	Trimestral dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre
		4.3 Actualizar el mapa de riesgos de corrupción si se detecta la necesidad	Mapa de riesgos de corrupción ajustado Acta de aprobación de la modificación del Mapa de Riesgos	Líderes de proceso Profesional de Planeación	Febrero 28 de 2019
5	Seguimiento	5.1. Evaluar la pertinencia del mapa de riesgos institucional, la evolución de los riesgos, la efectividad de los controles incorporados y el cumplimiento de las acciones propuestas.	Informe cuatrimestral	Jefe Oficina de Control Interno	Trimestral dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019**

Componente II. Racionalización de Trámites					
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1	Identificación de tramites	1.1 Actualizar los trámites registrados en el SUIT	Tramites actualizados	Profesional de Planeación Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	febrero 28 de 2019
2	Priorización de tramites	1 Focalizar los tramites que son de mayor impacto para la ciudadanía. Teniendo como referencia variables o factores internos o externos	Focalización de tramites	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	Marzo 17 de 2019
		1.2 Formular los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los vinculados mediante Acuerdos de nivel de servicio	Medir el nivel de calidad oportunidad y servicio	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Marzo 17 de 2019
3	Racionalización de trámites	2.1 Reactivar el menú del portal transaccional para realizar consultas de créditos y solicitud de certificaciones en línea	Portal transaccional activo	Profesional Sistemas	31 de diciembre de 2019
4	Interoperabilidad	1.1 Elaborar la estrategia de racionalización de tramites	Racionalización de tramites	Profesional de Planeación Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	31 de enero de 2019
		1.2 Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras y los trámites procesos y procedimientos de acuerdo a la estrategia diseñada.	Monitoreo y seguimiento	Jefe de control interno	30 Abril 30 Agosto 31 Diciembre

Componente III. Rendición de Cuentas						
No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1	Información de calidad y lenguaje comprensible	1.1	Elaboración de la estrategia de rendición de cuentas, a través de la metodología del manual único de rendición de cuentas	Cumplimiento de los cuatro pasos de los lineamientos metodológicos de la estrategia de la rendición de cuentas	Oficina de planeación	Anual
		1.2	Elaboración y publicación de informes periódicos de Gestión.	Informe de gestión	Oficina de planeación	Anual
		1.3	Comunicar a los funcionarios de la Entidad los resultados y avances de la gestión	Boletines internos	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Trimestral
2	Diálogo de doble vía con los ciudadanos y sus organizaciones	2.1	Realizar encuestas de satisfacción a los vinculados	Encuestar como mínimo al 70% de los vinculados atendidos	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Mensual
		2.2	Atender a los funcionarios públicos de los 116 Municipios del departamento a fin de realizar nuevas vinculaciones y colocación de créditos	acceder a los 116 municipios en la vigencia	Subgerencia de servicios corporativos	Anual
		2.3	Participar en las ferias de servicios que se llevan a cabo en la Gobernación, para dar a conocer la misión de la CSC	Según programación	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Anual
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuenta	3.1	Fomentar la cultura de control y autocontrol a través de campañas institucionales	Dos campañas mensuales	Jefe Oficina Control Interno	Mensual
		3.2	Realizar plan de capacitación y bienestar a todos los vinculados de la Corporación Social de Cundinamarca	Incentivar a los vinculados para acceder a los servicios y beneficios de la CSC	Subgerencia de servicios corporativos Bienestar Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Anual
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicación del documento del resultado, logros, dificultades y planes de mejoramiento de la rendición de la cuenta	Publicación de resultados	Oficina de planeación Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Anual

Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
No.	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Incorporar recursos para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Portafolio de servicios actualizado	Subgerente de Servicios Corporativos	Enero de 2019
		1.2 Presentar informe de gestión al comité directivo acerca del comportamiento del servicio al ciudadano	Informe de gestión y acta de comité de gerencia	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Semestralmente
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Fortalecer el canal virtual por medio del cual los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad.	Disponer los formularios de afiliación y solicitud de crédito actualizados en la página web	Profesional Universitario de Sistemas	Febrero de 2019
		2.2 Mejorar el acceso a la información en la página web de la entidad.	Página web reestructurada	Profesional Universitario de Sistemas	Mensual
3	Talento Humano	3.1 Desarrollar competencias de conocimientos y sensibilización a los servidores responsables de Atención al Público.	Una capacitación de atención al público	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Área de talento humano	Trimestral
4	Normativo y procedimental	4.1 Seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas dada por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas de nuestros vinculados.	Un Informe de seguimiento de PQRS	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Semestral
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar la medición de la satisfacción del cliente respecto a su caracterización, calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.	Encuestar como mínimo al 70% de los vinculados atendidos	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Mensual

Componente V. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública

No.	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1	Lineamientos de Transparencia activa	1.1	Implementar una sección de preguntas frecuentes en la página web de la entidad	Preguntas frecuentes	Subgerente de Servicios Corporativos	Diciembre de 2019
		1.2	Publicación de la información del componente de transparencia de gobierno en línea	Actualizar la publicación de la documentación obligatoria	Profesional Universitario de Planeación	Anual
2	Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRS en los términos establecidos por la ley	Un Informe de seguimiento de PQRS	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Mensual
3	Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Adoptar y actualizar los instrumentos de gestión de la información	Publicación en la página web de la entidad	Profesional Universitario de Planeación	Anual
4	Criterio diferencial de accesibilidad	4	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles tanto para los diferentes grupos étnicos y culturales, como para las personas diversamente hábiles.	Accesibilidad a la información pública	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Diciembre de 2019
5	Monitoreo al acceso de la información	5.1	General el informe de solicitudes de acceso a la información	Seguimiento al acceso a la información pública	Oficina de sistemas	Anual