CSC
CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2018

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
JOHANNA ACOSTA / LILIANA CHAPARRO	JOHANNA ACOSTA PEÑA	JUAN CARLOS SALDARRIAGA
PROFESIONAL UNIVERSITARIO GERENCIA / JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PRENSA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	PROFESIONAL UNIVERSITARIO GERENCIA	GERENTE GENERAL

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. MARCO NORMATIVO 4
3. PLATAFORMA ESTRATEGICA 7
4. OBJETIVO DEL PLAN 8
5. ALCANCE 8
6. COMPONENTES 9
COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 9
A. POLITICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS 9
B. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 9
C. CONSULTA Y DIVULGACIÓN 10
D. MONITOREO Y REVISIÓN 10
E. SEGUIMIENTO 11
COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 12
A. TRAMITES REGISTRADOS EN EL SUIT 12
B. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES 12
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS 15
A. INFORMACIÓN 15
B. DIÁLOGO 17
C. INCENTIVOS 18
COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 20
COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 24
B. TRANSPARENCIA PASIVA 26
C. INSTUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN 26
7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN 28
8. ESTRATÉGIAS 28

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca en su permanente compromiso con la implementación de estrategias que fortalezcan la gestión transparente y la lucha contra la corrupción, a través de las políticas públicas de: Control y prevención de los riesgos, Racionalización de trámites, Accesibilidad a sus trámites y servicios, Creación de espacios de rendición de cuentas, Implementación de herramientas de acceso a la información y Mejoramiento de la atención al ciudadano, busca afianzar la confianza en sus afiliados, que directa o indirectamente se ven beneficiados de los servicios que presta.

Dando cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 y el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012, la Corporación Social de Cundinamarca presenta el cumplimiento de las políticas públicas autónomas a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se formuló teniendo en cuenta los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución Política de Colombia de 1991.
- ✓ Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- ✓ Ley 42 de enero 26 de 1993 (Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen).
- ✓ Ley 80 de octubre 28 de 1993 (Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública).
- ✓ Ley 87 de noviembre 29 de 1993 (Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones).
- ✓ Ley 134 de 1994 (Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana).
- ✓ Ley 190 de junio 6 de 1995 (Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Ley 472 de 1998 (Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones).
- ✓ Ley 489 de 1998 (Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- ✓ Ley 850 de noviembre 18 de 2003 (Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).
- ✓ Ley 872 de 2003 (Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios).
- ✓ 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.)
- ✓ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).

- ✓ Ley 1437 de enero 18 de 2011 (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

- ✓ Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

- ✓ Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).

- ✓ Ley 1755 de 2015 (Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

- ✓ Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

- ✓ Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

- ✓ Decreto 2145 de 1999 (Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública).

- ✓ Decreto 2593 de 2000 (Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999).

- ✓ Decreto 1537 de 2001 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado).

- ✓ Decreto 4110 de 2004 (Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública).

- ✓ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).

- ✓ Decreto 4632 de diciembre 9 de 2011 (Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones).

- ✓ Decreto Ley 0019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

- ✓ Decreto 0734 de abril 13 de 2012 (Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones).

- ✓ Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).

- ✓ Decreto 943 de 2014 (Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

- ✓ Decreto reglamentario 103 de 2015 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).

- ✓ Decreto 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Titulo 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)

- ✓ Decreto 1083 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)

- ✓ Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

3. PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca tiene como misión mejorar la calidad de vida de sus afiliados, a través de planes y programas tendientes a captar su vinculación, fomentar el crédito, generar la cultura del ahorro, buscar su felicidad y bienestar social y económico.

VISIÓN

En el 2019 entregar una entidad con alta calificación crediticia, con un modelo de gestión integral fortalecido, con un modelo de gestión integral fortalecido que permita el otorgamiento de créditos de manera ágil y eficiente, así como restablecer los servicios de capacitación de ahorros de los afiliados.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Corporación Social de Cundinamarca mejora el Sistema de Gestión de Calidad y asegura su integración con los componentes del MECI, contando con colaboradores y proveedores idóneos, asignando los recursos necesarios, estableciendo lineamientos y cumpliendo con los requisitos aplicables al otorgamiento de créditos y planes de bienestar social en el ámbito departamental, con el fin de aumentar la satisfacción en la prestación del servicio a los afiliados. Adicionalmente, se compromete en articular los requisitos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Generar acciones de mejora continua para optimizar los procesos.
- Potencializar el talento humano con el fin de fortalecer sus competencias.
- Evaluar el desempeño de los proveedores externos para que cumplan con los requisitos.
- Garantizar los recursos para la rentabilidad y sostenibilidad de la Entidad.
- Mejorar la calidad del servicio en oportunidad, seguridad, confiabilidad y asesoría adecuada.
- Incrementar la satisfacción y fidelización de nuestros afiliados.
- Reducir los impactos ambientales y contribuir a la conservación del medio ambiente.

4. OBJETIVO DEL PLAN

El Plan que a continuación se presenta, está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano y tiene como objetivo establecer las estrategias corporativas en la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción, facilitando el acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para nuestros afiliados.

5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos que prestan sus servicios a la Corporación Social de Cundinamarca, así como para los procesos que allí se ejecutan.

6. COMPONENTES

COMPONENTE I. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dentro de este componente se establecieron las acciones para la identificación, análisis y control de posibles hechos generadores de corrupción, y prevención de la ocurrencia de los riesgos de corrupción en la Corporación Social de Cundinamarca. Los cuales fueron identificados en las acciones desarrolladas en los diferentes procesos y cada uno de sus procedimientos, teniendo en cuenta:

> Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
>
> *...Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano... Parágrafo. En aquellas Entidades donde se tenga implementado un* ***sistema integral de administración de riesgos1****, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

A. POLITICA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

LA CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA de manera coherente con la política de calidad y con los componentes y elementos que define el MECI, se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo institucional identificados, que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus objetivos, a través del análisis y monitoreo de las acciones de manejo formuladas para asumirlos, reducirlos, evitarlos y compartirlos o transferirlos, según sea el caso, lo cual se hará por medio de los funcionarios de la Entidad a fin de que se informe periódicamente, sobre los avances y/o materializaciones de los mismos. Igualmente se valorarán oportunamente los controles para establecer su continuidad, cambio de estrategias e incorporación de nuevos eventos de acuerdo con el entorno interno y externo de la Entidad.

B. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, la Corporación Social de Cundinamarca cuenta con una CSC-GM-GU-02 Guía de Riesgos de Corrupción, en la cual se establecen las actividades de determinación del contexto estratégico, identificación de riesgos de corrupción, análisis de riesgos, valoración de riesgos y políticas de administración de riesgos.

Igualmente, la Corporación Social de Cundinamarca, realiza la administración integral del riesgo a través del procedimiento de Administración de Riesgos CSC-GM-PR-03, documento que brinda los lineamientos y las políticas de operación para realizar la

administración de los riesgos potenciales con el fin de prevenir, mitigar sus impactos o eliminar las causas que limiten el logro de los Objetivos Institucionales, de los procesos y que puedan afectar la satisfacción de los clientes.

Para realizar el registro, control y seguimiento a los riesgos planteados para cada uno de los procesos de la Corporación, se estableció el formato Mapa de Riesgos por Proceso CSC-GM-FR-16.

FORMULACIÓN	ACTUALIZACIÓN O IMPLEMENTACIÓN	REPORTE	SEGUIMIENTO
Líderes de Proceso	Líderes de Proceso	Líderes de Proceso	Oficina de Control Interno (Cuatrimestralmente)

C. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

En la Corporación Social de Cundinamarca el Mapa de Riesgos tanto por procesos como Institucional se elaboró siguiendo los lineamientos y requerimientos de la Guía de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública de Diciembre de 2014, la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y lo establecido en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, NTCGP 1000:2009. Como soporte de la revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción y la acción participativa de los líderes de proceso se cuenta con actas de reunión donde se registran las actualizaciones realizadas al mapa de la vigencia anterior. El Mapa de Riesgos institucional se encuentra publicado en la página web de la Corporación, los seguimientos realizados son divulgados en el servidor del SGC.

D. MONITOREO Y REVISIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca ha determinado que el monitoreo de la materialización de los riesgos debe realizarse por parte del líder del proceso de manera trimestral y reportarse al Profesional de Universitario de Planeación de la Gerencia General, dentro de los 10 días hábiles del mes siguiente al trimestre.

La Corporación Social de Cundinamarca actualizará el Mapa de Riesgos de Corrupción anualmente o según su necesidad, con la coordinación del Profesional Universitario de Planeación y los responsables de cada proceso, se presentará para que sea aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y será socializado en el Página Web de la CSC y en el servidor interno de Calidad.

Durante la vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberán ser aprobadas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y dejar por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

E. SEGUIMIENTO

Así mismo, se determinó que el seguimiento del mapa de riesgos institucional incluidos los riesgos de corrupción, a la evolución de los riesgos y el cumplimiento de las acciones propuestas, lo realizará la Oficina de Control Interno y tendrá una periodicidad cuatrimestral con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de la vigencia correspondiente.

Igualmente realizará la evaluación del procedimiento CSC-GM-PR-03 de Administración de Riesgos, frente a lo requerido por la Ley 1474 de 2011, en el tema de administración de los riesgos, en el cual está inmerso el riesgo por corrupción.

COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

A. TRAMITES REGISTRADOS EN EL SUIT

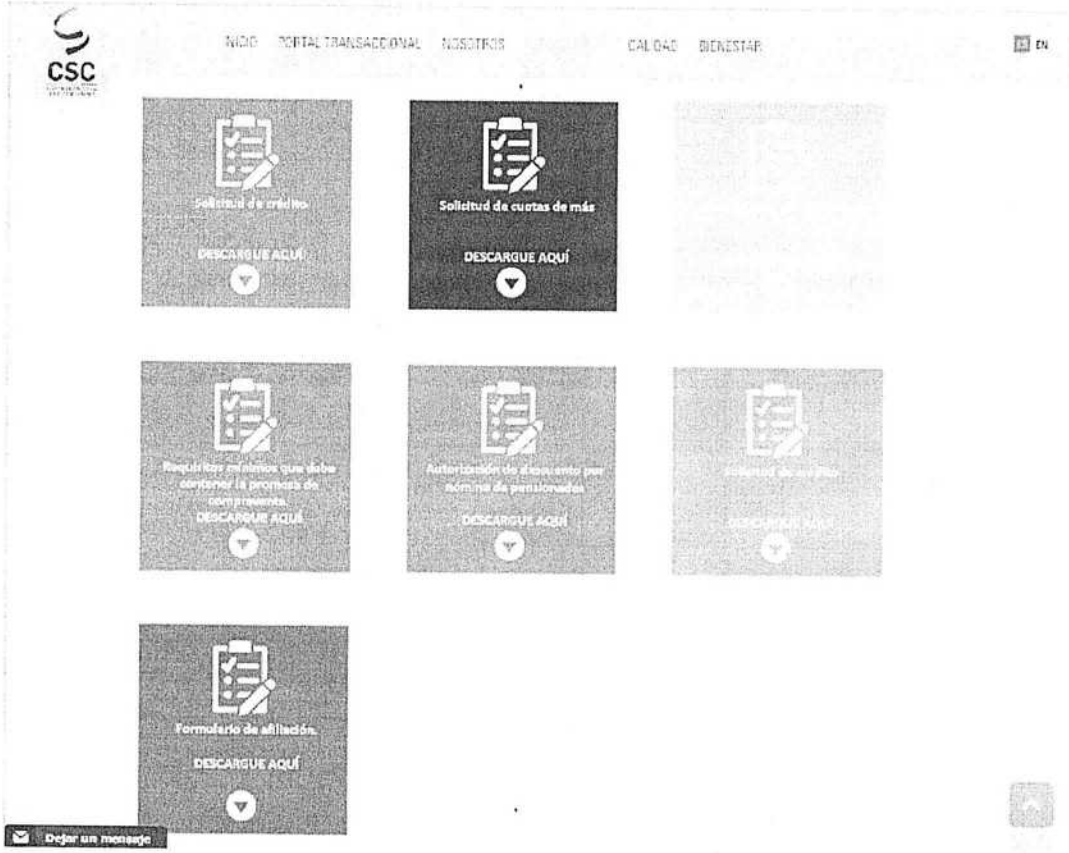
Los tramites registrados en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT son:

- Afiliación y Actualización de datos: debe ser entregada por la Oficina de Cartera
- Retiros - traslados parciales – cuotas de más: debe ser entregada por la Oficina de Cartera
- Reporte de novedades (ahorros y crédito): debe ser entregada por el Profesional Universitario de Créditos
- Paz y salvo y certificaciones (deuda y ahorros): debe ser entregada por el Profesional Especializado de Presupuesto
- Subsidios ICFES: debe ser entregada por el profesional de la Subgerencia de Servicios Corporativos
- Eventos recreativos y culturales (entrega de boletas gimnasio y cursos): debe ser entregada por el Profesional Universitario de Talento Humano
- Eventos promocionales (Obsequios, orquesta): debe ser entregada por el Profesional Universitario de Talento Humano
- Créditos Otorgados – cancelados de hipoteca y verificación inversión: debe ser entregada por la Oficina de Créditos
- Cartera y cobro jurídico: debe ser entregada por el área Jurídica
- Correspondencia: debe ser entregada por la Auxiliar Administrativa

B. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Tomando como base la Ley Anti-trámites 962 de 2005, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites y la guía de racionalización de trámites establecida por el DAFP, la Corporación Social de Cundinamarca ha establecido que la estrategia de racionalización de trámites está enfocada en facilitar los trámites existentes generando esquemas de interacción no presenciales, a través de la utilización de la página web de la entidad como canal de comunicación para lo siguiente:

- Descarga de formularios de solicitud de crédito, solicitud de cuotas de más, requisitos mínimos que debe contener la promesa de compraventa, autorización de descuento por nómina de pensionados y formulario de afiliación.



- A través de la audio-línea de la CSC, los usuarios de créditos pueden realizar consultas de su estado de cuenta general.
- Existe un convenio empresarial con la entidad financiera Davivienda, para que los usuarios realicen el pago de sus obligaciones vigentes, sin necesidad de acercarse a las instalaciones de la Corporación a retirar el voucher de pago.
- Por medio de la página web se atienden las solicitudes de servicio al cliente, relacionadas con peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, lo cual permite que los usuarios radiquen de manera ágil sus solicitudes.

- Se aprobó la opción de realizar pagos a la CSC por medio del botón PSE, para lo cual se tiene establecido un plan de implementación para su integración con el portal transaccional implementado en la página web desde 2016, al cual se les están generando ajustes y quedara operativo para el 2018.

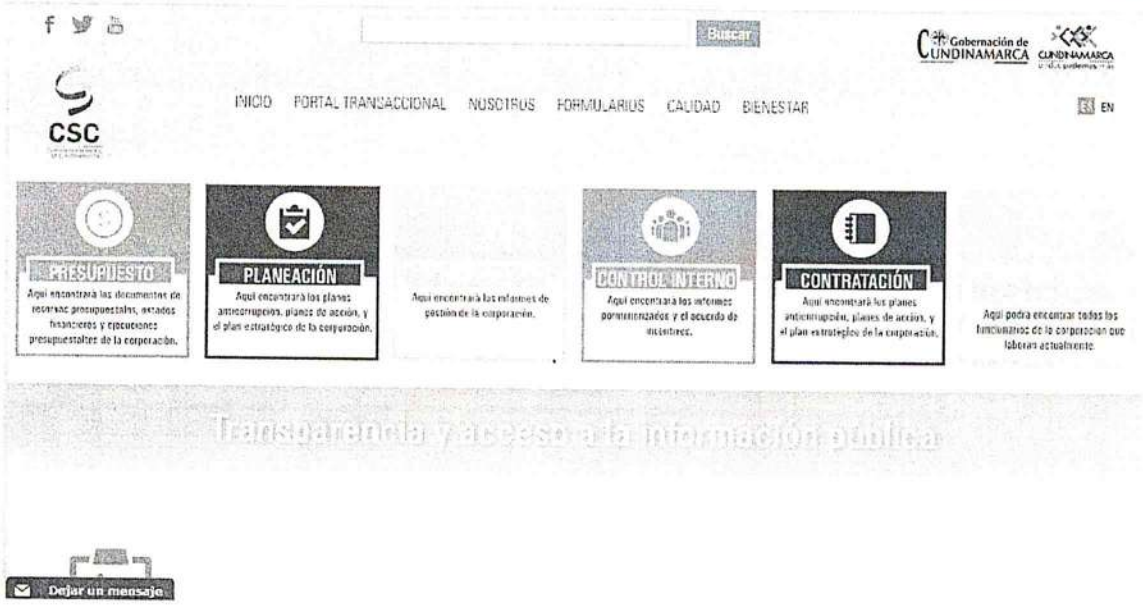
COMPONENTE III. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Corporación Social de Cundinamarca, siguiendo los lineamientos estipulados en la Ley 1757 de 2015 y en el documento CONPES 3654 de 2010, para la rendición de cuentas, resalta la importancia de dicha actividad como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y qué busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Es decir, es el mecanismo por el cual los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

A. INFORMACIÓN

La CSC pone a disposición de los afiliados y ciudadanos la información pertinente acerca de su gestión a través de los siguientes informes:

TEMAS	ASPECTOS
PRESUPUESTO	• Informe de ejecución presupuestal • Estados Financieros
CUMPLIMIENTO DE METAS	• Plan de Acción • Programas y proyectos en ejecución
GESTIÓN	• Informes de gestión • Metas e Indicadores de Gestión • Informes de los entes de Control que vigilan a la entidad • Informe sobre el desempeño y eficacia del SGC
IMPACTOS DE LA GESTION	• Cambios en el sector o en la población beneficiaria
CONTRATACIÓN	• Procesos contractuales • Gestión contractual
ACCIONES DE MEJORAMIENTO	• Planes de mejora



ACCIONES DE INFORMACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal	Son documentos que contienen el grado de avance de cada una de las metas, fines, objetivos y actividades planificadas por la Corporación en su plan de acción, así como el grado de ejecución presupuestal alcanzado hasta la fecha de corte del periodo. Este tipo de documento debe publicarse como mínimo una vez cada semestre.
Actualización de la página web	Se publica la información en texto o imágenes sobre la Corporación. Allí reposan los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así mismo la demás información de interés a la ciudadanía. Se comunican las novedades permanentemente y se actualiza cada vez que se requiera subir información importante de la CSC.

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Diseño de publicidad	Son todas aquellas piezas comunicativas que se realizan para dar a conocer la Corporación e intentar fomentar el uso de los servicios que esta presta. Anuncios en puntos de atención o en la web.
Construcción y difusión de comunicados de prensa	Es una nota o declaración que se divulga desde la entidad en la página de la Gobernación, para conocimiento público.
Uso de redes sociales	Actualmente se cuenta con una Fanpage de Facebook empleada para publicar noticias acerca de las actividades realizadas en la Corporación. Es un espacio virtual que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios.
Elaboración de carteleras o avisos informativos	Son herramientas tradicionales que se ubican en las áreas comunes o de atención a los ciudadanos, donde de manera sistemática se presentan datos e información acerca de la Corporación. Estos instrumentos se complementan con televisores o pantallas con publicidad y videos corporativos, que ayudan a presentar a los ciudadanos la información de manera dinámica mientras esperan un trámite o servicio.

B. DIÁLOGO

En desarrollo de este elemento se busca fomentar el diálogo con nuestros afiliados brindando información sobre las acciones y decisiones tomadas con base en los objetivos, metas e indicadores, así como los avances y dificultades en la gestión de la Corporación Social de Cundinamarca.

ACCIONES DE DIALOGO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Encuestas de percepción y satisfacción de los usuarios	Se mide diariamente la oportunidad y calidad de la prestación de los servicios de la Corporación, así como, la amabilidad y atención de los funcionarios. Dichas encuestas son tabuladas y se reporta mensualmente sus resultados.
Actividades Comerciales	Se llevan a cabo visitas a los municipios del Departamento con las cuales se busca promocionar la Corporación, realizar el proceso de afiliación, asesorar en materia de créditos y resolver inquietudes respecto a los servicios prestados.

C. INCENTIVOS

Este elemento se ha direccionado a reforzar los comportamientos éticos de los servidores Públicos de la Corporación Social de Cundinamarca, el cual se desarrolla a través del fomento de la Cultura de Autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional, esta estrategia busca lograr que todos los servidores de la CSC sean los encargados de evaluar y analizar sus propias responsabilidades y controles.

ACCIONES DE INCENTIVOS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Capacitación a servidores públicos	Es un espacio académico en el cual la Corporación refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación en los temas propios de su misión. Así mismo, se refuerzan patrones de conducta que promueven al interior de los servidores públicos la cultura de la Rendición de cuentas y auto control.

Concursos de conocimiento de la entidad	Se pretende despertar el interés en la entidad a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma a fin de fomentar la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo.
Plan de incentivos	Se formula anualmente un Plan de Incentivos al cual se le da cumplimiento de acuerdo a las actividades programadas.

COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de velar por la calidad y oportunidad de los trámites y servicios que presta y dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Nacional, la Ley 1437 de 2011, los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1577 de 2015, la Corporación Social de Cundinamarca se compromete en brindar un trato digno, respetuoso, y equitativo a los ciudadanos estableciendo las siguientes estrategias:

- Fortalecer los canales telefónico y virtual por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad.
- Desarrollar competencias de conocimientos y sensibilización a los servidores responsables de Atención al Público.
- Realizar la medición de la satisfacción del cliente respecto a la calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios.
- 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 afiliados.
- Mejorar el acceso a la información en la página web de la entidad.
- Realizar promoción de los servicios que ofrece la Corporación en todos los municipios del departamento para dar mayor cobertura.
- Revisar y actualizar el portafolio de servicios de la entidad.

ATENCIÓN DE PQRS

Requisitos que deben contener las PQRS

1. Designación del funcionario o dependencia a quien se dirige
2. Nombre y apellidos completos del solicitante con documento de identidad y dirección donde recibirá la correspondencia. Si es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, está obligada a indicar su dirección electrónica.
3. Objeto de la petición
4. Razones en las que se fundamenta la petición
5. Relación de los requisitos exigidos por la ley y los documentos que presenta para iniciar el tramite
6. Firma del peticionario

Tiempos de Atención

CLASE	TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	DIA HABIL PARA ENTREGAR LA RESPUESTA
Petición	Peticiones generales	15	10

CLASE	TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	DIA HABIL PARA ENTREGAR LA RESPUESTA
	Peticiones de documentos y de información	10	7
	Peticiones generales donde se eleva consulta a las autoridades	30	25
	Peticiones entre autoridades	10	7
Queja		15	10
Reclamo		15	10
Sugerencia		30	25

Atención de PQRS

Se cuenta con el procedimiento CSC-AC-PR-01 de Atención de PQRS, en el cual se describen los canales por los cuales se reciben, el registro, atención, cierre y seguimiento de las mismas. La CSC cuenta con un aplicativo de registro Datadoc, en el cual se tramitan las PQRS.

Generalidades

1. Toda solicitud respetuosa, queja o reclamo contra la Corporación se atiende como un derecho de petición en su parte inicial.
2. Las peticiones de documentos a las cuales no se les dé respuesta en el lapso establecido, se entenderá para todos los efectos legales, que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Corporación no podrá negar la entrega de dichos documentos y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
3. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
4. Anualmente la Gerencia General expedirá mediante acto administrativo, el valor a cobrar por cada documento que sea expedido por la entidad.
5. Para la expedición de certificaciones se enuncian las facultades de los funcionarios de la Corporación.
   a. Subgerente Administrativo y Financiero: Sobre las actuaciones del área a su cargo, de los Comités en los cuales actúe y las demás que no estén atribuidas a otro funcionario de la Corporación.
   b. Subgerente de Servicios Corporativos y los profesionales del área: Sobre las actuaciones a su cargo y en general las que tengan relación con el otorgamiento del crédito y de ahorros de los afiliados.
   c. Jefe de la Oficina Asesora Jurídica: Sobre las actuaciones del área a su cargo.

Lineamientos Especiales

SITUACIÓN	LINEAMIENTO
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el funcionario informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el funcionario debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla. El tiempo para resolver la petición comenzará a correr a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos.
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es competente	Se debe informar al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción. Término en el cual deberá remitir la solicitud al competente y se enviará copia de ello al peticionario. Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores

SITUACIÓN	LINEAMIENTO
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
Rechazo por reserva	Deberá notificarse al peticionario la decisión de rechazo motivada por reserva indicando en forma precisa las disposiciones legales pertinentes. En caso de reiteración, corresponderá a un Juez Administrativo o al Tribunal Administrativo decidir en única instancia dentro de los diez (10) días siguientes.

COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 donde se establece la información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado se presenta el estado de su disponibilidad:

ITEM	ESTADO
Descripción de la estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de las sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público.	En la página web se encuentra publicada la estructura organizacional, el Decreto 270 de 2015 Manual de funciones, la ubicación de las sedes y horarios de atención.
Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal.	En la página web se dispuso la información de la ejecución presupuestal de los años 2014 a la fecha.
Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.	En la página web de la entidad se cuenta con un directorio de los funcionarios que pertenecen a la Alta Dirección de la entidad, el listado de funcionarios de la Corporación y la distribución de la planta de personal.
Todas las normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.	En la página web se encuentra publicada la normatividad aplicable, los resultados de las auditorias del ejercicio presupuestal.

ITEM	ESTADO
Su respectivo plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico. En el caso de las personas naturales con contratos de prestación de servicios, deberá publicarse el objeto del contrato, monto de los honorarios y direcciones de correo electrónico, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas	Se publica en la página web el Plan Anual de Adquisiciones, y la relación de contratos para la vigencia correspondiente.
Los plazos de cumplimiento de los contratos	En la página web en la relación de los contratos para la vigencia correspondiente, se tienen estipulados los plazos de cumplimiento de los contratos.
Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra publicado en la página web de la entidad

A. TRANSPARENCIA ACTIVA

Dando cumplimiento a la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, se establece que la información mínima debe estar disponible en el sitio web de la Corporación Social de Cundinamarca en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública http://www.csc.gov.co/es/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica

En esta sección se encuentra publicada información respecto a:

- Información sobre la estructura
- Información de procedimientos, servicios y funcionamiento
- Datos abiertos
- Información sobre contratación pública
- Información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea

B. TRANSPARENCIA PASIVA

Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para dar cumplimiento a esto se cuenta con un procedimiento de CSC-AC-PR-01 con las disposiciones especiales de atención de solicitudes.

En el acto administrativo Resolución 00064 de 2016 se establecen los valores cobrados por la entidad, así:

SOLICITUD	VALOR
Certificación de deuda a título personal	$10.500
Paz y Salvo a título personal	$12.100
Fotocopia del expediente de crédito del afiliado	$200 por hoja

C. INSTUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La CSC, cuenta con un Programa de Gestión Documental, el cual a pesar de estar siendo implementado no se encuentra formalizado y ajustado con los requerimientos de ley. Es por ello que encamina sus esfuerzos a:

- Diseñar el Programa de Gestión Documental
- Realizar la revisión y actualización de las Tablas de Retención Documental.

En cuanto a los instrumentos de Gestión de la información se cuenta con lo siguiente:

a) Registros o inventario de activos de la información: Listado Maestro de Documentos, Tablas de Retención Documental
b) Índice de información clasificada y reservada: Tablas de Retención Documental
c) Esquema de publicación de información: categorías de publicación en la página web

Buscar
CSC
INICIO PORTAL TRANSACCIONAL NOSOTROS PORTAFOLIOS CALIDAD BIENESTAR
EN
PRESUPUESTO
PLANEACIÓN
CONTROL INTERNO
CONTRATACIÓN

7. SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN

Para garantizar el cumplimiento a través del seguimiento periódico del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Corporación Social de Cundinamarca tendrá en cuenta las siguientes competencias:

REPORTE

El reporte de las actividades como de los avances de cada una de las estrategias será responsabilidad del dueño del proceso con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual se debe constituir un expediente con las respectivas evidencias.

SEGUIMIENTO

El seguimiento al cumplimiento del Plan se realizará en Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31, de cada vigencia por parte de la Oficina de Control Interno, quien también definirá el mecanismo implementado para tal fin, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2641 de 2012.

FORMULACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Son responsables de la formulación y actualización todos los dueños de los procesos de la Entidad. El Profesional Universitario de Planeación de la Gerencia coordinará la formulación, actualización y modificaciones, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012.

PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se publica anualmente en la página web de la Corporación Social de Cundinamarca, bajo la responsabilidad del Profesional de Sistemas previa entrega del Profesional Universitario de Planeación de la Gerencia.

En las fechas indicadas anteriormente, se publicará en la página web de la CSC, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo la responsabilidad del Profesional de Sistemas, previa entrega por parte de la Oficina de Control Interno.

8. ESTRATÉGIAS

A continuación, se presentan las estrategias planteadas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

No.	Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Transferencia activa	1.1	Implementar una sección de preguntas frecuentes en la página web de la entidad	Preguntas frecuentes	Subgerente de Servicios Corporativos	Diciembre de 2018
		1.2	Publicar el directorio completo que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales	Directorio publicado con el 100% de los empleados y funcionarios	Profesional Universitario Talento Humano	Diciembre de 2018
		1.3	Publicar las políticas, manuales, metas y objetivos de las unidades administrativas	Actualizar la publicación de la documentación obligatoria	Profesional Universitario de Planeación	Octubre de 2017
		1.4	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano actualizado	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018	Profesional Universitario de Planeación	1 de enero de 2018
		1.5	Realizar campañas para la actualización de las hojas de vida de los funionarios en el SIGEP	Hojas de vida de los funcionarios actualizadas al 100%	Profesional Especializado Talento Humano	Diciembre de 2018
2	Transferencia pasiva	2.1	Atender las PQRS en los términos establecidos por la ley	Un Informe de seguimiento de PQRS	Jefe Oficina de Control Interno	Diciembre de 2018
3	Instrumentos de gestión de la información	3.1	Construir y aprobar el programa de gestión documental	Programa de gestión documental aprobado y publicado	Subgerente Administrativo y Financiero	Diciembre de 2018
		3.2	Actualizar las Tablas de Retención Documental TRD de la entidad	TRD actualizadas y publicadas	Subgerente Administrativo y Financiero	Diciembre de 2018