

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Corporación Social de Cundinamarca

2023



**Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Subcomponente 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.	Oficina de Planeación	Tres (3) seguimientos cuatrimestrales en el año 2023 Mayo, Septiembre y Diciembre
2	Subcomponente 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.	Oficina de Planeación	Julio de 2023
		2.2 Realizar reuniones con los líderes de los procesos para identificar los riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación	Octubre - Noviembre de 2023
		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	Oficina de Planeación	Octubre - Noviembre de 2023
3	Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1 Publicar el mapa de riesgos consolidado con los riesgos de gestión y de corrupción.	Mapa de riesgos publicado en la página web www.csc.gov.co	Oficina de Planeación	Enero de 2023
4	Subcomponente 4. Monitoreo o revisión	4.1 Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción por proceso de manera cuatrimestral	Riesgos de corrupción gestionados con evidencias entregadas	Líderes de procesos	Tres (3) monitoreos 2023 por los dueños de los procesos Mayo, Septiembre y Diciembre
		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	Primera, Segunda y Tercera línea de defensa	Cuatrimestral Mayo, Septiembre y Diciembre
		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 y Oficina de Planeación	Cuatrimestral Mayo, Septiembre y Diciembre
5	Subcomponente 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.	El área encargada debe realizar un informe cuatrimestral y debe ser subido a la página de la entidad	Jefe Oficina de Control Interno	10 primeros días de los meses de Mayo, Septiembre y Enero de 2023

**Componente II. Racionalización de Trámites**

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Subcomponente 1. Identificación de trámites	1.1 Actualizar los trámites registrados en el SUIT	Tramites actualizados	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	Mayo - Agosto de 2023
2	Subcomponente 2. Priorización de trámites	2.1 Focalizar los trámites que son de mayor impacto para la ciudadanía, teniendo como referencia variables o factores internos o externos	Focalización de trámites	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	Diario
		2.2 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	Mensual
3	Subcomponente 3. Racionalización de trámites	3.1 Seguimiento al menú del portal transaccional para realizar consultas de créditos y solicitud de certificaciones en línea	Portal transaccional activo	Profesional Sistemas	Mayo, Septiembre y Diciembre
4	Subcomponente 4. Interoperabilidad	4.1 Elaborar la estrategia de racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	Mayo - Agosto de 2023
		4.2 Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras y los trámites procesos y procedimientos de acuerdo a la estrategia diseñada.	Generar un informe de Monitoreo y seguimiento	Jefe de control interno	Abril, Mayo y Junio Auditoras Internas

**Componente III. Rendición de Cuentas**

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Subcomponente 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 Noviembre
		1.2 Elaboración y publicación de informes periódicos de Gestión.	Informe de gestión y debe ser publicado en la página de CSC	Oficina de Planeación	Anual Febrero
		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	Semestral Junio y Diciembre
2	Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con los ciudadanos y sus organizaciones	2.1 Realizar encuestas de satisfacción a los vinculados en la RDC	Encuestar como mínimo al 70% de los vinculados en RDC	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Anual Enero a Diciembre
		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 Enero a Diciembre
		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 Enero a Diciembre
3	Subcomponente 3.	3.1 Fomentar la cultura de control y autocontrol a través de campañas institucionales	Una campaña trimestral	Jefe Oficina Control Interno	Abril, Julio, Octubre, Diciembre

3	Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuenta	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	Subcomponente 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 Diciembre

### Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
1	Subcomponente 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 - Atención al cliente	Anual Enero
		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	Semestral Junio y Diciembre
2	Subcomponente 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	Octubre de 2023
		2.2	Mejorar el acceso a la información en la página web de la entidad.	Página web actualizada	Profesional Universitario de Sistemas	Mayo, Septiembre y Diciembre
3	Subcomponente 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, mínimo 2 en el cuatrimestre	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Área de talento humano	Mayo, Septiembre y Diciembre
4	Subcomponente 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	Mayo, Septiembre y Diciembre
5	Subcomponente 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	Subcomponente 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 y Profesional de Sistemas	Último cuatrimestre 2023 Diciembre
		1.2	Publicación de la información del componente de transparencia de gobierno en línea	Actualizar la publicación de la documentación obligatoria (Petic, Riesgos, etc)	Profesional Universitario de Sistemas	Anual Enero
		1.3	Adelantar todos los procesos contractuales de acuerdo al PAA en la plataforma SECOP	Realizar seguimientos cuatrimestrales al PAA y adelantar los procesos al cronograma estipado	Oficina de Contratación	Semestral Junio y Diciembre
		1.4	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP para funcionarios y contratistas	Tres seguimientos	Jefe Asesora Oficina de Contratación Oficina de Talento Humano	Cuatrimstral Mayo, Septiembre y Diciembre
			Capacitar y asesorar a los funcionarios responsables de la revisión de los estudios previos, riesgos y supervisión de contratos de conformidad a la normatividad vigente.	Realizar boletines y circulares informativos a los supervisores	Jefe Asesora Oficina de Contratación	Semestral Junio y Diciembre
2	Subcomponente 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
		2.2	Seguimiento a las solicitudes emanadas por el botón de PSE (Autenticación de documentos Públicos)	Informe de seguimiento de solicitudes emanadas por el botón de PSE (autenticación de documentos Públicos)	Oficina de Tesorería	Mensual
3	Subcomponente 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 pagina web de la entidad	Profesional Universitario de Archivo	Anual
		3.2	Elaboración de los instrumentos archivísticos faltantes en el programa de gestión documental	Instrumento de gestión documental	Profesional Universitario de Archivo	Cuatrimstral Mayo, Septiembre y Diciembre
4	Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles tanto para los diferentes grupos étnicos y culturales, como para las personas diversamente hábiles.	Accesibilidad a ala información publica	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Semestral Junio y Diciembre
5	Subcomponente 5. Monitoreo al acceso de la información	5.1	Generar el informe de solicitudes de acceso a la información	Seguimiento al acceso a la información publica	Oficina de sistemas	Cuatrimstral Mayo, Septiembre y Diciembre

### Componente VI. Iniciativas Adicionales

No.	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
1	Subcomponente 6. Código de integridad	6.1	Desarrollar las actividades de capacitación relacionadas con el código de integridad.	Seguimiento capacitación del código de integridad	Oficina de Talento Humano	Cuatrimstral Mayo, Septiembre y Diciembre
		6.2	Promover espacios de sensibilización virtual o presencial para apropiación del código de integridad.	Campañas virtuales o presenciales de sensibilización del código de integridad.	Oficina de Talento Humano	Cuatrimstral Mayo, Septiembre y Diciembre



Calle 39A #18-05 Bogotá D.C.  
Sede Administrativa  
Código Postal: 111321 – Teléfono: 339 0150  
Corporación Social de Cundinamarca  
@csc\_corsocon www.csc.gov.co