



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2024



Gobernación de
Cundinamarca



CSC
CORPORACIÓN SOCIAL
DE CUNDINAMARCA



 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 2 de 31

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. JUSTIFICACIÓN	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD	7
4.1. Misión	8
4.2. Visión	9
4.3. Objetivo	9
4.4. Código de Integridad	9
4.5. Mapa de Procesos	11
5. OBJETIVOS	12
5.1. GENERAL	12
5.2. ESPECIFICOS	12
6. DESARROLLO O CONTENIDO DEL PLAN	13
6.1. Componentes del PAA	13
6.2. Componente I - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	14
6.3. Componente II. Racionalización de trámites	17
6.4. Componente III - Rendición de Cuentas	19
6.5. Componente IV - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	23
6.6. Componente V - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública	25
6.7. Componente VI - Iniciativas Adicionales	30
7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL	30
8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	31

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 3 de 31

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley 1474 de 2011 (Artículo 73), la Ley 1757 de 2015 (Artículo 52), la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información), y alineados con la tercera dimensión "Gestión con Valores para el Resultado" del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), así como con la reciente Ley 2195 de 2022 (Artículo 31), la Corporación Social de Cundinamarca presenta el compromiso y cumplimiento de las políticas públicas autónomas mediante la publicación, socialización, promoción y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024.

En concordancia con los principios fundamentales de transparencia, ética e integridad, la Corporación Social de Cundinamarca ha diseñado una estrategia de lucha contra la corrupción. Esta estrategia se centra en fomentar una cultura de legalidad y fortalecer la confianza de la ciudadanía en la gestión pública de la entidad.

Dicha estrategia involucra, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción y actividades para mitigarlos. Además, se contemplan medidas concretas para la racionalización de trámites, la accesibilidad a los trámites y servicios de manera transparente, la instauración de un modelo de cumplimiento normativo, la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la implementación de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Asimismo, se promoverán iniciativas de integridad para consolidar un entorno organizacional ético y responsable.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 4 de 31

2. JUSTIFICACIÓN

La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en la Corporación Social de Cundinamarca surge como respuesta a la necesidad de consolidar prácticas transparentes, éticas y eficientes en el ejercicio de las funciones. La lucha contra la corrupción no solo es un deber ético, sino también un compromiso ineludible con la ciudadanía y un requisito esencial para fortalecer la confianza en las instituciones gubernamentales.

En el contexto colombiano, donde la integridad en la gestión pública es un pilar fundamental, nuestro compromiso es reforzar las medidas preventivas y correctivas que permitan identificar, mitigar y sancionar cualquier manifestación de corrupción. La aplicación de la Ley 1474 de 2011, Ley 1757 de 2015, y demás disposiciones legales, nos exige no solo un cumplimiento formal, sino un cambio cultural que promueva la transparencia y la rendición de cuentas.

Este plan busca no solo cumplir con las obligaciones normativas, sino también establecer un estándar de excelencia en la gestión pública, generando un impacto positivo en la percepción ciudadana, fortaleciendo la legitimidad de la entidad y contribuyendo al desarrollo sostenible de nuestro Departamento.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se listan las normas que se tuvieron en cuenta para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024 de la Corporación Social de Cundinamarca:



Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 5 de 31

- ✓ **Constitución Política de 1991:** Artículos relacionados con la lucha contra la corrupción; 23,90,122,123,124,125,126,127,128,129,183,184,209 y 270
- ✓ **Decreto Ley 2150 de 1995:** Se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública.
- ✓ **Ley 962 de 2005:** Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado.
- ✓ **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.
- ✓ **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 4637 de 2011 ART 2:** Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia y Transparencia y Lucha contra la Corrupción
- ✓ **Decreto 4637 de 2011 ART 4:** Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
- ✓ **Decreto Ley 019 de 2012:** Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
- ✓ **Decreto 1649 de 2014:** Estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 6 de 31

- ✓ **Decreto 1649 de 2014 ART 15 y 55:** Funciones de la Secretaría de Transparencia Y Deroga el Decreto 4637 de 2011
- ✓ **Ley 1712 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.
- ✓ **Decreto 1081 de 2015:** Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ **Ley 1757 de 2015:** Participación y Rendición de Cuentas.
- ✓ **Ley 1753 de 2015:** Por el cual se integró en un solo Sistema de Gestión los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad.
- ✓ **Ley 1755 de 2015:** Se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ **Decreto 1083 de 2015:** Regula el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley
- ✓ **Decreto 1499 de 2017:** Se actualiza MIPG para el orden nacional que articula el nuevo Sistema de Gestión
- ✓ **Resolución 1099 de 2017:** Se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites
- ✓ **Decreto 612 de 2018:** Integración de planes en MIPG
- ✓ **Ley 2013 de 2019:** Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta.
- ✓ **Ley 1955 de 2019:** Transformación Digital y supresión de trámites.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 7 de 31

- ✓ **Decreto Ley 2106 de 2019:** Decreto Ley Anti-tramites
- ✓ **Ley 2016 de 2020:** Ley de Código de Integridad.
- ✓ **Ley 2052 de 2020:** Disposiciones transversales –racionalización.
- ✓ **Resolución 1519 de 2020:** Organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos
- ✓ **Decreto 230 de 2021:** Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ **Resolución 455 de 2021:** Lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, las modificaciones de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites
- ✓ **Decreto 230 de 2021:** Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas
- ✓ **Ley 2195 de 2022:** Programa de transparencia y ética pública: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

4. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

La Corporación Social de Cundinamarca es un establecimiento público del orden departamental descentralizado, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, que presta servicios de crédito y bienestar a sus afiliados y fue creada mediante la Ordenanza No. 5 del 17 de enero 1972, bajo



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 8 de 31

la administración del Gobernador Diego Uribe Vargas y quien fuera su primer gerente Víctor Vega Gómez. La dirección y administración de la Corporación, está a cargo de la Junta Directiva y el Gerente, quien es el Representante Legal. La entidad que inició con 10 afiliados, en la actualidad cuenta con 15.350.

La principal función de la Corporación es la colocación de créditos bajo un amplio portafolio que busca dar soluciones a sus afiliados a fin de contribuir al mejoramiento de su calidad.

Dentro del contexto interno de la organización se cuenta con una estructura organizacional adoptada por el Decreto 270 de 2015, proporcionando un marco sólido para el desarrollo y funcionamiento de la entidad. La Corporación Social de Cundinamarca ha obtenido la certificación en el sistema de Gestión de Calidad según la Norma NTC 9001:2015, con el respaldo del ente certificador ICONTEC. Esta certificación muestra nuestro compromiso con los más altos estándares de calidad y eficiencia en todas las operaciones, reforzando la confianza tanto interna como externamente en la capacidad de la organización para cumplir con sus objetivos y brindar servicios de calidad.

4.1. 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 cultura del ahorro, buscar su felicidad y bienestar social u económico.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa	Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C.	Torre de Beneficencia - Pazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291	
Corporación Social de Cundinamarca	
@corporacionsocialcundinamarca	
@csc_corsocun	www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 9 de 31

4.2. Visión

En el 2024 la Corporación Social de Cundinamarca, será posicionada como una entidad modelo en la oferta de soluciones crediticias, reconocida en el Departamento de Cundinamarca, con personal idóneo y un Sistema de Gestión de Calidad certificado, que ofrezca créditos de manera ágil y eficiente con el fin de mejorar calidad de vida de todos sus afiliados.

4.3. Objetivo

La Corporación Social de Cundinamarca, respecto de sus afiliados, tiene por objeto la prestación de servicios de crédito de vivienda, libre inversión y educación, programas de bienestar social, recreación y cultura, promoviendo la afiliación e incluyendo en lo que corresponda a sus familias; así como efectuar operaciones de libranza y, en consecuencia, realizar las actividades señaladas en la Ley 1527 de 2012.

4.4. Código de Integridad

A través de esta herramienta de cambio cultural, la Corporación Social de Cundinamarca busca un cambio en las percepciones que tienen los servidores públicos sobre su trabajo, basado en el enaltecimiento, orgullo y vocación por su rol al servicio de los ciudadanos y en el entendimiento de la importancia que tiene su labor para el país y específicamente para sus afiliados; también busca cambio en los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores en su trabajo diario, basados en el fortalecer el quehacer íntegro, eficiente y de calidad en la Entidad, dentro de nuestro código de Integridad y a través de los comportamientos o principios de acciones definidas se pretende reforzar y consolidar los siguientes valores:



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 10 de 31

✓ **Honestidad**

Es ejecutar todas nuestras acciones en forma consecuyente con la verdad. Debemos proceder con rectitud, dignidad, honradez, lealtad e integridad, proyectando confianza. Debemos ser sinceros sin ocultar ni tergiversar la verdad, luchar contra la mentira, repudiar toda forma de corrupción y las formas delictivas de fraude o que lleven un delito con nuestra entidad. En virtud de este valor debo desarrollar el trabajo con rectitud y sentido profesional.

Somos sensibles a las necesidades de los afiliados, especialmente con los de provincia. Nuestra preocupación es mejorar nuestro servicio para llegar a la mayoría de ellos, con honestidad, diligencia y cumplimiento.

✓ **Respeto**

Es actuar aceptando y considerando a los demás como personas con dignidad, con derechos y sentimientos iguales a los propios. Debemos enmarcar nuestras relaciones interpersonales y la interacción con los demás, dentro de una actitud de cortesía, amabilidad, consideración, cordialidad, asertividad, gentileza y valoración de la dignidad.

✓ **Compromiso**

El funcionario de la Corporación Social de Cundinamarca debe tener la capacidad de tomar conciencia de la importancia que tiene de cumplir con el desarrollo de su trabajo dentro del tiempo estipulado para ello". Al comprometernos, ponemos al máximo nuestras capacidades para sacar adelante la tarea encomendada en la Entidad.



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 11 de 31

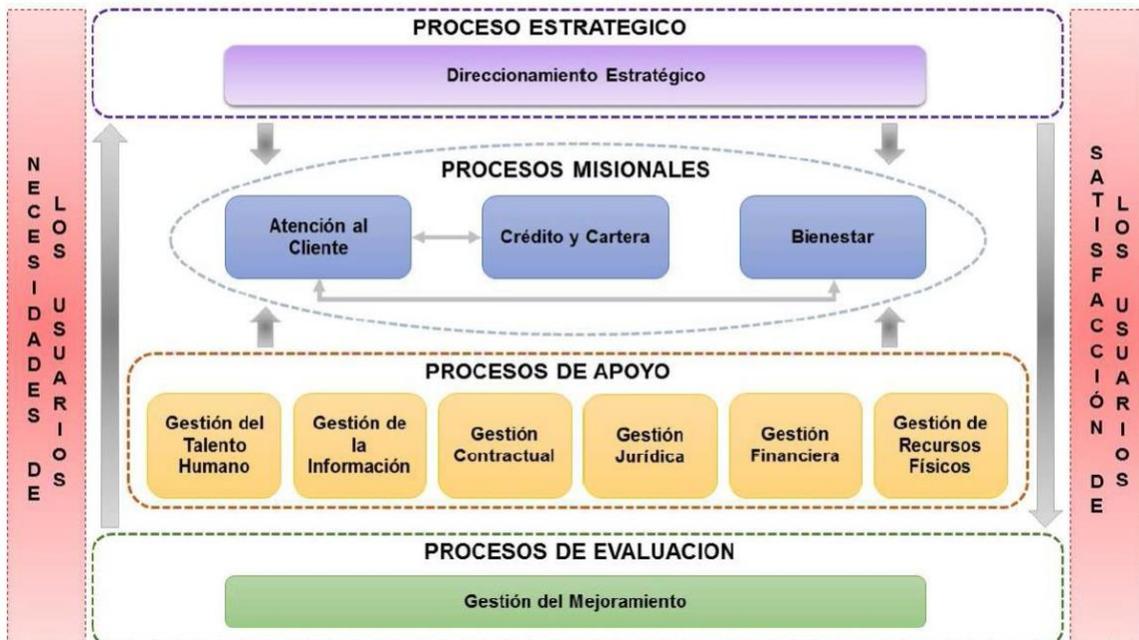
✓ Justicia

Es el principio moral de cada funcionario de la Corporación que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece. La justicia forma parte de los valores sociales, morales y democráticos, de allí deriva su importancia.

✓ Diligencia

Este valor de integridad se forma en gran parte de la virtud de la caridad ya que está motivada por el amor hacia las cosas que se realizan. La diligencia, en sentido más alto, es el esmero y del funcionario en ejecutar algo. Una prontitud de hacer algo con gran agilidad tanto en los procesos internos como hacia la atención al ciudadano.

4.5. Mapa de Procesos



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 12 de 31

5. OBJETIVOS

5.1. GENERAL

Definir acciones institucionales concretas para combatir la lucha contra la corrupción, que permitan prevenir riesgos de corrupción, facilitar el acceso a los trámites y servicios; de tal forma, que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión institucional, llevando a cabo una rendición de cuentas efectiva y continua. Además, busca fortalecer la participación ciudadana y establecer medidas para mejorar la calidad de la atención que se brinda al ciudadano. Todo lo anterior, con el fin de fomentar la eficiencia administrativa y la optimización de recursos en la Corporación Social de Cundinamarca.

5.2. ESPECIFICOS

- ✓ Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la Información pública.
- ✓ Fortalecer la estrategia permanente de Rendición de cuentas a la ciudadanía que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión de la Entidad, en el marco de la participación ciudadana.
- ✓ Orientar y facilitar la implementación y desarrollo eficaz, eficiente y efectiva administración de riesgos.
- ✓ Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 13 de 31

6. DESARROLLO O CONTENIDO DEL PLAN

6.1. Componentes del PAA

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, Artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Ley 1712 de 2014, todas estas orientadas a prevenir la corrupción, los cuales establecen la obligatoriedad que tienen las entidades en elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año, el cual está compuesto por los siguiente componentes:



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 14 de 31

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

La Gestión del Riesgo de Corrupción es el instrumento mediante el cual la entidad identifica, analiza y controla los posibles hechos de corrupción que se pueden generar, tanto internos como externos.

Para el desarrollo de este Componente, La Corporación Social de Cundinamarca elaboró su Mapa de Riesgos de Corrupción con el fin de proteger los recursos públicos, dar cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios y mejorar la eficiencia y eficacia de la entidad, entre otros. La matriz de riesgos puede ser consultada en el siguiente link: <https://csc.gov.co/matriz-de-riesgos/>.

La Corporación Social de Cundinamarca como estrategia para el cumplimiento de este logro, tiene previsto las siguientes actividades para la vigencia 2024:

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 Revisar y socializar con los servidores públicos la política de Administración de riesgos.	Política de administración de riesgos actualizada y divulgada a todos los servidores públicos de la CSC.	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	Una (1) actualización y dos (2) socializaciones en el año (abril, mayo, noviembre)

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 15 de 31

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.	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	Junio de 2024
		2.2	Realizar reuniones con los líderes de los procesos para identificar los riesgos de corrupción	Matriz de Riesgos de Corrupción	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	agosto de 2024
		2.3	Socializar el mapa de riesgos de corrupción con los servidores públicos de la CSC.	Correo de Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	Marzo - Noviembre de 2024
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 web www.csc.gov.co y ruta de calidad	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	Enero de 2024
4	Subcomponente 4. Monitoreo o revisión	4.1	Realizar monitoreo a los riesgos de corrupción por proceso de	Riesgos de corrupción gestionados con evidencias entregadas	Líderes de procesos	Tres (3) monitoreos en el año

			manera cuatrimestral		
		4.2	Realizar seguimiento al mapa de riesgos institucional.	Matriz de seguimiento cuatrimestral a los riesgos y la efectividad de los controles	Primera, segunda y tercera línea de defensa Cuatrimestral
		4.3	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción. Sí se detecta la necesidad	Mapa de riesgos de corrupción ajustado Acta de aprobación de la modificación del Mapa de Riesgos	Líderes de proceso Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces Cuatrimestral
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 publicado en la web de la entidad	Jefe Oficina de Control Interno 10 primeros días de los meses de mayo, septiembre y enero de 2024

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 17 de 31

6.3. Componente II. Racionalización de trámites

El objetivo de este componente es promover la confianza en el ciudadano a través de la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y Otros Procedimientos Administrativos - OPA, para garantizar el acceso a los trámites y servicios desarrollados por la entidad, brindando beneficios en términos de costos y tiempo a los usuarios.

Para la vigencia 2024, la CSC cuenta con el siguiente Inventario en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT: Registros tres (3): cero (0) OPA - tres (3) Trámites

Componente II. Racionalización de Trámites					
No	Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Subcomponente 1. Identificación de tramites	1.1 Actualizar y crear los trámites registrados en el SUIT. Si se presenta la necesidad	Tramites actualizados	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de crédito y cartera	Cuatrimestral
2	Subcomponente 2. Priorización de tramites	2.1 Focalizar los trámites que son de mayor impacto para la ciudadanía. Teniendo como referencias	Focalización de trámites	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Profesional de	Diario

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18	
			Versión: 02	
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023	
			Página: 18 de 31	

			variables o factores internos o externos		crédito y cartera	
		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	Cuatrimestral
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	Enero - febrero 2024

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 19 de 31

		Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras y los trámites procesos y procedimientos de acuerdo a la estrategia diseñada.	4.2	Generar un informe de Monitoreo y seguimiento	Jefe de control interno	Cuatrimstral (mayo, septiembre y enero 2024)
--	--	--	-----	---	-------------------------	--

6.4. Componente III - Rendición de Cuentas

La implementación de los procesos de Rendición de Cuentas en Colombia ha permitido que se generen mayores espacios para una democracia participativa, por cuanto es un proceso dinámico y constante que favorece los ejercicios de planeación y relación directa con los ciudadanos.

Con el fin de lograr un mayor acercamiento de los grupos de valor de la Entidad y partes interesadas, en la vigencia 2024, la CSC desarrollará espacios de interacción con los afiliados y ciudadanía en general, de tal forma, que se fomente la participación, el control social y se construya una relación de doble vía con actores sociales, y a partir de allí, lograr la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia y eficacia en la cotidianidad del servidor público.

Espacios de interacción con la ciudadanía:

- ✓ **Generación y Divulgación de Información Permanente:** Con el fin de mantener una comunicación con los usuarios, afiliados, partes interesadas y



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
 Corporación Social de Cundinamarca
 @corporacionsocialcundinamarca
 @csc_corsocun  www.csc.gov.co

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 20 de 31

ciudadanía en general, como factor clave del éxito, la CSC publicará información de calidad, a través de los canales internos y externos de comunicación, garantizando el acceso a la misma. Es así como se divulgarán los planes, programas y proyectos, así como los informes, piezas comunicacionales para dar a conocer los logros institucionales, informes de peticiones, quejas y reclamos recibidas por la Entidad y la ejecución presupuestal, generando con esto una huella de gestión institucional, la cual constituye en sí misma una Rendición de Cuentas Permanente, permitiendo a los grupos de valor identificar y utilizar información pertinente para realizar un control social oportuno y decisorio.

- ✓ **Rendición de Cuentas de la Corporación:** A través de un espacio de Audiencia Pública de la gerente, la entidad socializará los principales avances, logros y retos, promoviendo el abordaje de los asuntos que más interesan o preocupan a la ciudadanía. Es por ello, que la Corporación Social de Cundinamarca participará de este evento, en el cual se rinde cuentas a la ciudadanía y se informarán los logros y gestión durante determinada vigencia.

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	Cumplimiento de los cuatro pasos de los lineamientos metodológicos de la estrategia de la rendición de cuentas	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	Anual	

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 21 de 31

			rendición de cuentas			
		1.2	Elaboración y publicación de informes periódicos de Gestión.	Informe de gestión y debe ser publicado en la página de CSC	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces	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	Semestral
2	Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con los ciudadanos y sus organizaciones	2.1	Realizar encuestas de satisfacción a los afiliados	Encuestar como mínimo al 70% de los afiliados	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Anual
		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	Según programación	Jefe Oficina Asesora de Prensa y	Anual

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 22 de 31

			la Gobernación, para dar a conocer la misión de la CSC		Atención al Cliente	
3	Subcomponente 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	Una campaña trimestral	Jefe Oficina Control Interno	trimestre
		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	Annual
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	Jefe oficina asesora de Planeación o quien haga sus veces Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Annual

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 23 de 31

6.5. Componente IV - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta la Política Pública de Servicio al Ciudadano, cuyo objetivo es garantizar el derecho de los ciudadanos a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como recibir de las entidades públicas un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida, la Corporación Social de Cundinamarca se compromete a mejorar la atención al ciudadano, evaluando y fortaleciendo los canales de atención, la estructura administrativa y el direccionamiento estratégico, el talento humano, así como los aspectos normativos y procedimentales, relacionados con el ciudadano.

Este componente también permite definir acciones dirigidas a mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad para mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.

La Corporación Social de Cundinamarca como estrategia para el logro de este objetivo, tiene previsto las siguientes actividades para la vigencia 2024.

Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
No	Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Subcomponente 1. Estructura administrativa y	1.1 Incorporar recursos para el desarrollo de iniciativas que	Portafolio de servicios actualizado	Subgerente de Servicios Corporativos	Anual

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 24 de 31

	direccionamiento estratégico		mejoren el servicio al ciudadano	Atención al cliente	
		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
2	Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer los canales virtuales por medio de los cuales 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 Cuatrimestral
		2.2	Mejorar el acceso a la información en la página web de la entidad.	Página web actualizada	Profesional Universitario de Sistemas Cuatrimestral
3	Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Desarrollar competencias de conocimientos y sensibilización a los servidores responsables de Atención al Público.	Realizar capacitación sobre atención al público, mínimo 3 en el año	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente Área de talento humano Cuatrimestral

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 25 de 31

4	Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas dadas por las diferentes áreas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas de nuestros vinculados.	Informe de seguimiento de PQRSDF	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Cuatrimestral
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

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

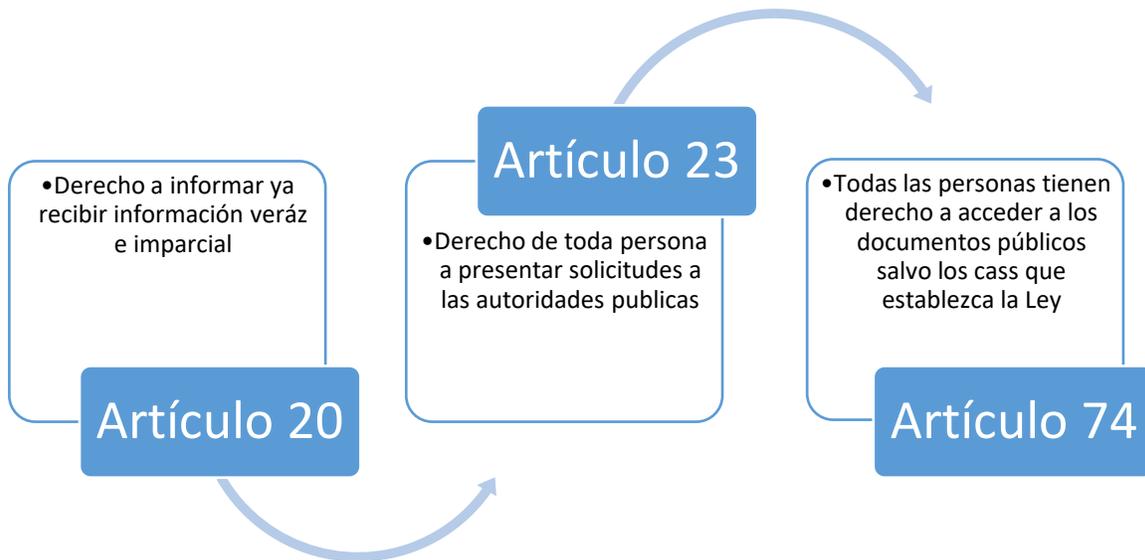
Es un derecho universal y fundamental que permite que todas las personas puedan conocer en detalle los documentos e información que la Corporación Social de Cundinamarca, administra o tiene bajo su control, con el fin de que los afiliados y demás grupos de interés puedan estar bien informados e igualmente logren ejercer otros derechos y puedan participar en las decisiones que les afecten. Es importante señalar que este derecho se constituye en la garantía que permite a los ciudadanos,

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 26 de 31

no solo acceder a la información mediante sus solicitudes, sino que obliga a los servidores públicos a producir información cada vez más clara y más organizada, procurando su divulgación proactiva.

Es importante Resaltar que, desde 2017, el 28 de septiembre es la fecha declarada por la UNESCO como el “Día Internacional para el Acceso a la Información Pública” e igualmente reconocida por la Asamblea General de las Naciones Unidas.

Constitución Política de Colombia – 1991: “Acceso a la Información como Derecho Fundamental



Si bien, en la Constitución Política de Colombia este derecho fue consagrado en los artículos 74, 20 y 23, se hizo visible con la expedición de la Ley Estatutaria, 1712 de 2014, la cual define como Órgano de vigilancia para lograr su cumplimiento al Ministerio Público, por conducto de la Procuraduría Delegada para la Defensa del Patrimonio Público, la Transparencia y la Integridad.

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 27 de 31

Para efectos de la publicación de la Información Pública, el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones - MINTIC, profirió la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020, la cual determina los lineamientos y estándares técnicos a tener en cuenta, contenidos en los 4 Anexos y son: Anexo 1: Directrices de Accesibilidad Web, Anexo 2: Estándares de publicación y divulgación de contenidos, Anexo 3: 27 12 Condiciones de Seguridad Digital y Anexo 4: Requisitos de datos abiertos.

A continuación, se describen las actividades que la CSC ha propuesto para desarrollar y dar cumplimiento a este componente: 3

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 Profesional de Sistemas	Último cuatrimestre
		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

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18	
			Versión: 02	
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023	
			Página: 28 de 31	

		1.3	Adelantar todos los procesos contractuales de acuerdo al PAA en la plataforma SECOP II	Realizar seguimientos cuatrimestrales al PAA y adelantar los procesos al cronograma estipulado	Oficina de Contratación	Semestral
		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	Cuatrimestral
		1.5	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
2	Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRS en los términos establecidos por la Ley	Informe de seguimiento de PQRS que incluyan estadísticas y análisis	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Mensual

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18	
			Versión: 02	
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano		Fecha: Octubre 24 de 2023	
			Página: 29 de 31	

		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)	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 página web de la entidad	Profesional Universitario de Archivo	Anual
		3.2	Actualizar los instrumentos archivísticos en el programa de gestión documental	Instrumento de gestión documental	Profesional Universitario de Archivo	Cuatrimestral
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 la información pública	Jefe Oficina Asesora de Prensa y Atención al Cliente	Semestral
5	Subcomponente 5. Monitoreo al acceso de la información	5.1	Generar el informe de solicitudes de	Seguimiento al acceso a la información pública	Oficina de sistemas	Cuatrimestral

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 30 de 31

		acceso a la información		
--	--	-------------------------	--	--

6.7. Componente VI - Iniciativas Adicionales

En esta sección se presentan las iniciativas adicionales que se tiene contemplado para la promoción de la cultura de la integridad a través del plan de Cultura de Integridad con el fin de garantizar la sensibilización y apropiación del Código por parte de los funcionarios del Corporación, de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

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 de capacitación del código de integridad	Oficina de Talento Humano	Cuatrimstral
2		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

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - Plazoleta de la Paz
Código Postal: 111321 - Tel. 601 5140291
f Corporación Social de Cundinamarca
@corporacionsocialcundinamarca
@csc_corsocun www.csc.gov.co

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 31 de 31

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, está a cargo del equipo de Planeación de la CSC, quienes cumplen el rol de facilitadores e interlocutores con todas las dependencias de la entidad, para la definición y actualización de estrategias. La Oficina de Control Interno verifica la elaboración del plan y realiza el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan.

Los seguimientos se realizarán tres (3) veces al año con corte (30 de abril, 30 de agosto y 31 de diciembre) La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de corte).

8. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Siomara Alejandra Vargas Técnico Operativo <i>Elaboró</i>	Margarita Rosa Galeano Ortiz Asesor de Gerencia <i>Revisó</i>	Sandra Hoyos Acosta. Presidente Comité Aprobó Acta de Comité N° 001 de 2024 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Aprobó
Fecha: Diciembre 29 de 2023	Fecha: Diciembre 29 de 2023	Fecha: Enero 30 de 2024