

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Etica Publica

2024



Gobernación 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.....	5
4.	CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	8
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.....	11
5.1	General.....	11
5.2	Específicos.....	12
6	DESARROLLO O CONTENIDO DEL PLAN Y PROGRAMA.....	12
6.1	Componentes del Plan y Programa.....	12
6.2	Componente I - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	13
6.3	Componente II. Racionalización de trámites.....	16
6.4	Componente III – Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	19
6.5	Componente IV - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	22
6.6	Componente V - Mecanismos para la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos abiertos.....	25
6.7	Componente VI - Iniciativas Adicionales.....	29
7.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	30
8.	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN.....	31

	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: 3 de 31

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca en compromiso con los lineamientos enfocados en transparencia y lucha contra la corrupción que hacen parte de las políticas nacionales ha diseñado el programa de Transparencia y Ética Pública, de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022; la cual, en su Artículo 31 establece que “Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, tiene como objetivo implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”, 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). Presenta el cumplimiento de las políticas públicas autónomas mediante la publicación, socialización, promoción y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública 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, la cual 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



Gobernación de
Cundinamarca

Sede Administrativa | Sede Gobernación
Calle 39A # 18-05 Bogotá D.C. | Torre de Beneficencia - PISOLETA 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: 4 de 31

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.

2. JUSTIFICACIÓN


La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública 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 2195 de 2022, 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.




Gobernación 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: 5 de 31


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 – Programa de Transparencia y Ética Pública 2024 de la Corporación Social de Cundinamarca:


- ✓ **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

 <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: 6 de 31

- ✓ **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
- ✓ **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

 <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: 7 de 31

- ✓ **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.
- ✓ **Decreto Ley 2106 de 2019:** Decreto Ley Anti-trámites
- ✓ **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

	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: 8 de 31

- ✓ **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 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 17.270.

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



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: 9 de 31

vinculación, fomentar el crédito, generar cultura del ahorro, buscar su felicidad y bienestar social y económico.

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



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: 10 de 31

principios de acciones definidas se pretende reforzar y consolidar los siguientes valores:

✓ **Honestidad**

Es ejecutar todas nuestras acciones en forma consecuente 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

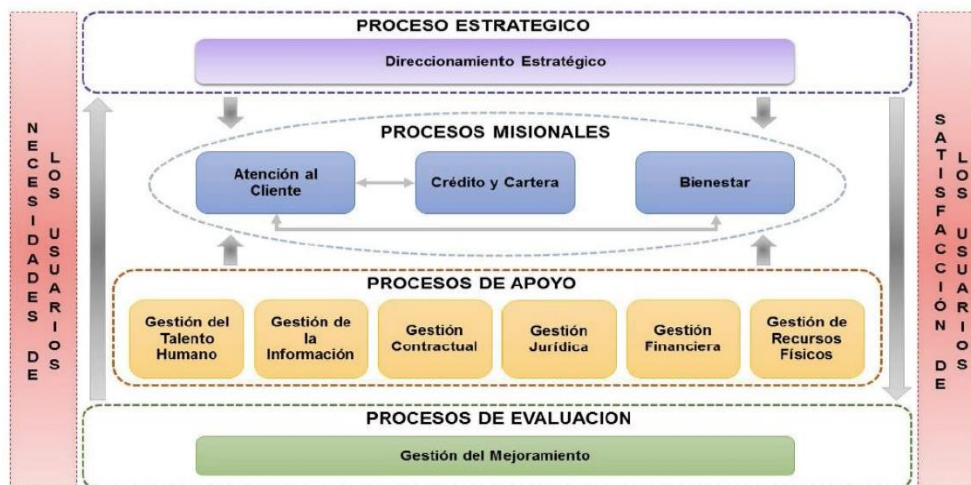
✓ **Justicia**

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



5. OBJETIVOS

5.1 General



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
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 12 de 31

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 Específicos

- ✓ 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.

6 DESARROLLO O CONTENIDO DEL PLAN Y PROGRAMA

6.1 Componentes del Plan y Programa

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



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
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 13 de 31

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:



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.

	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: 14 de 31


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 (junio) y dos (2) socializaciones (agosto, noviembre) en el año
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

 <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


		2.2	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	marzo 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 2024
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 en el año
		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

	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: 16 de 31

		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 2025


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.


 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

Para la vigencia 2024, la CSC cuenta con el siguiente Inventario en el Sistema Único de Información de Trámites 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	Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Oficina de Crédito y Cartera.	Semestral
2	Subcomponente 2. Priorización de tramites	2.1 Focalizar los trámites que son de mayor impacto para la ciudadanía. Teniendo como referencias variables o factores internos o externos	Focalización de trámites	Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Oficina de Crédito y Cartera.	Semestral
		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	Oficina 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: 18 de 31	

3	Subcomponente 3. Racionalización de trámites	3.1	Elaborar la estrategia de racionalización de trámites	Racionalización de trámites	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Oficina de Crédito y cartera Oficina de Planeación (Apoyo)	junio
		3.2	Realizar monitoreo a los resultados logrados de las acciones de racionalización formuladas a los trámites y otros y procedimientos administrativos "OPAS" de acuerdo con la estrategia diseñada.	Generar Informe de monitoreo	Oficina de Planeación	Cuatrimestral
		3.3	Realizar seguimiento y evaluación a los resultados logrados de las acciones de racionalización formuladas a los trámites y otros y procedimientos administrativos	Generar un informe de seguimiento y control	Jefe Oficina de Control interno	Cuatrimestral (mayo, septiembre y enero 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

			“OPAS” de acuerdo con la estrategia diseñada.			
4	Subcomponente 4. Interoperabilidad	4.1	Activar el menú del portal transaccional para realizar consultas de créditos y solicitud de certificaciones en línea	Portal transaccional activo	Subgerencia Administrativa y Financiera Profesional de Sistemas	Último cuatrimestre

6.4 Componente III – Participación Ciudadana y 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 ciudadanía en general, como factor clave del éxito, la CSC publicará



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

 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: 20 de 31

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 General de la Corporación Social de Cundinamarca, 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. Participación Ciudadana y 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	Cumplimiento de los lineamientos metodológicos de la estrategia de la rendición de cuentas	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y	Anual




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

 <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


2	Subcomponente 2. Estrategias de participación ciudadana		manual único de rendición de cuentas		Atención al Cliente	
		1.2	Elaboración y publicación del informe de Gestión.	Informe de gestión y publicación en la página de CSC	Oficina de Planeación	Anual
		2.1	Realizar encuestas de satisfacción a los afiliados	Encuestar como mínimo al 70% de los afiliados atendidos durante la vigencia.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Trimestral
		2.2	Atender a los funcionarios públicos del departamento a fin de socializar el portafolio de servicios de la entidad	Acceder a los 116 municipios durante la vigencia.	Subgerencia de servicios corporativos	Anual
		2.3	Participar en las ferias de servicios que se llevan a cabo en la Gobernación, municipios y entidades departamentales para dar a conocer la misión de la CSC	Ferias asistidas según programación externa	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Cuatrimestral

	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: 22 de 31

		2.4	Motivar a la ciudadanía en la participación de la rendición de cuentas	Estrategias de difusión	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Anual
4	Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Publicación del informe de la rendición de la cuenta	Publicación del informe	Oficina de Planeación	Anual
		4.2	Realizar encuesta de evaluación del evento de Rendición de cuentas a los participantes	Encuestas	Oficina de Planeación	Anual

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

	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


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 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 Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Anual
		1.2	Seguimiento a la calidad y oportunidad de las respuestas dadas por las diferentes áreas a las	Informe de seguimiento de PQRSDF.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Cuatrimestral

			Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas de nuestros vinculados.			
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	Subgerencia de Asuntos Corporativos (Necesidad) Área de Sistemas (Apoyo)	Cuatrimestral
		2.2	Seguimiento a los procesos para mantener actualizada la información en la página web de la entidad.	Página web actualizada y funcional	Todos los Procesos (Necesidad) Oficina de Sistemas y Oficina de Planeación (Apoyo)	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.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Gestión 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	Analizar la información de las PQRSDF recibidas por los diferentes canales	Informe de PQRSDF	Oficina de Control Interno	Semestral
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 a por lo menos el 70% de las personas atendidas a través de los diferentes canales de la CSC	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Trimestral

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

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, 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.

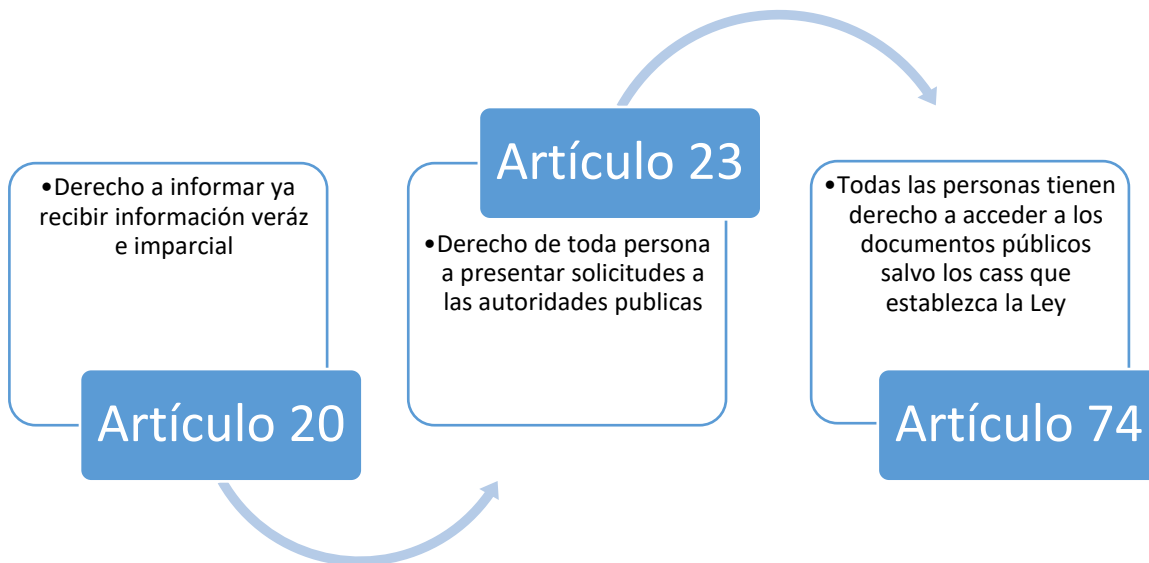


Gobernación de
Cundinamarca

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: 26 de 31

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.


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: 26 12 Condiciones de Seguridad Digital y Anexo 4: Requisitos de datos abiertos.

 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: 27 de 31

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, Acceso a la Información Pública y Datos Abiertos					
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 Oficina de Atención al Cliente (Necesidad) Oficina de Sistemas (Apoyo)	Anual
		1.2 Publicación de la información del componente de transparencia de gobierno en línea	Actualizar la publicación de la documentación obligatoria según lineamientos de MINTIC	Todos los procesos (Necesidad) Oficina de Planeación y Oficina de Sistemas (Apoyo)	Anual

		1.3	Adelantar todos los procesos contractuales de acuerdo al PAA y relacionados en la plataforma SECOP II	Verificar que el PAA, SECOP II y SIA Observa estén alineados.	Oficina de Contratación	Cuatrimestral
		1.4	Capacitar y asesorar a los funcionarios responsables de la elaboración de los estudios previos, riesgos y supervisión de contratos de conformidad a la normatividad vigente.	Realizar capacitación en estudios previos a los procesos donde surge la necesidad de contratación	Oficina de Contratación	Anual
2	Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1	Atender las PQRSDF en los términos establecidos por la Ley	Informe de seguimiento de PQRSDF que incluyan estadísticas y análisis	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Mensual
		2.2	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP para funcionarios y contratistas	Tres seguimientos	Oficina de Contratación Oficina de Talento Humano	Cuatrimestral


 <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

3	Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualizar los instrumentos de gestión de la información.	Fácil accesibilidad en la página web de la entidad a los instrumentos de gestión de la información	Subgerencia Servicios Corporativos (Necesidad) Oficina de Planeación y Oficina Sistemas (Apoyo)	Anual
		3.2	Actualizar los instrumentos archivísticos en el programa de gestión documental	Instrumento de gestión documental	Gestión de la Información – Archivo (Necesidad) Oficina de Sistemas (Apoyo)	Anual
4	Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Mantener actualizado el botón de accesibilidad en la página web	Botón Accesibilidad en la página web	Oficina de Sistemas	Cuatrimestral
5	Subcomponente 5. Monitoreo al acceso de la información	5.1	Publicación de informes de Auditorias e Gestión de Informes de auditoría Controlaría.	Cargue y seguimiento al acceso a la información publica	Oficina de Control Interno (Necesidad) Oficina de Sistemas (Apoyo)	Cuatrimestral

6.7. Componente VI - Iniciativas Adicionales



Gobernación 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

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 1. Código de integridad	1.1 Actualización del código de Integridad alineándolo a la normatividad vigente	Código de Integridad	Oficina de Talento Humano	Anual
		1.2 Desarrollar las actividades de capacitación y apropiación relacionadas con el código de integridad.	Campañas virtuales o presenciales de sensibilización del código de integridad.	Oficina de Talento Humano	Semestral

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

 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: 31 de 31

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> Zayra Andrea Torres Contratista <i>Elaboró</i>	 Carlos Francisco Buitrago Asesor de Gerencia <i>Revisó</i>	 Sandra Hoyos Acosta. Presidente Comité Aprobó Acta de Comité N° 003 de 2024 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Aprobó
Fecha: marzo 15 de 2024	Fecha: marzo 31 de 2024	Fecha: abril 29 de 2024