

Plan

Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública

2025



Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 2 de 30

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.....	8
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.....	11
6	DESARROLLO DEL PLAN Y DEL PROGRAMA.....	12
6.1	Componente I - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	13
6.2	Componente II. Racionalización de trámites.....	16
6.3	Componente III – Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	18
6.4	Componente IV - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	22
6.5	Componente V - Mecanismos para la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos abiertos.....	24
6.6	Componente VI - Iniciativas Adicionales.....	29
7	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	29
8	ELABORACIÓN Y APROBACIÓN.....	30

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 3 de 30

1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca formuló para la vigencia 2025 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano integrado con el Programa de Transparencia y Ética Pública, en el cual se compilan las estrategias, herramientas y mecanismos con los cuales la Entidad efectuará acciones dirigidas a combatir la corrupción al interior de la entidad, promover la gestión transparente, facilitar acceso a la información y la rendición de cuentas al ciudadano, permitiendo la mejora en la atención y fortalecer la credibilidad y confianza.

De acuerdo a lo anterior y considerando lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022 “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”.

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, utilizando como soporte metodológico los siguientes componentes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción.
2. Racionalización de trámites: Simplificación de los trámites existentes tendientes a la disminución de tiempos, costos, procesos y a la generación de esquemas no presenciales.
3. Rendición de cuentas: Establece acciones permanentes de interacción entre la entidad y los afiliados de la gestión pública.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Garantiza el acceso de los servicios de la Corporación Social de Cundinamarca.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 4 de 30

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Determina la disponibilidad de información pública a través de medios físicos y electrónicos.

2. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública de la Corporación Social de Cundinamarca tiene como propósito fortalecer la transparencia, la ética y la rendición de cuentas en todas las áreas de la entidad. Este esfuerzo busca prevenir y combatir la corrupción en todas sus formas, al tiempo que se promueve la confianza y credibilidad institucional ante la ciudadanía.

La implementación de este plan está fundamentada en el marco de las disposiciones legales vigentes, como la Ley 2195 de 2022, la Ley 1474 de 2011 y la Ley 1757 de 2015, las cuales establecen lineamientos en materia de transparencia, lucha contra la corrupción y participación ciudadana. Además, este programa impulsa una cultura organizacional basada en la integridad y la responsabilidad, reforzando el compromiso ético de la entidad con sus objetivos misionales.

En un contexto como el colombiano, donde la lucha contra la corrupción es un pilar fundamental para fortalecer la gobernanza, el plan se presenta como una respuesta integral para consolidar prácticas de gestión pública más transparentes, éticas y eficientes. Estas acciones no solo son un deber legal y ético, sino también un compromiso necesario para reconstruir y afianzar la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales.

El enfoque preventivo y correctivo de este plan permitirá identificar, mitigar y sancionar cualquier manifestación de corrupción, alineándose con la necesidad de adoptar un cambio cultural que fomente la rendición de cuentas y el buen uso de los recursos públicos.

Asimismo, este programa no se limita al cumplimiento de las obligaciones normativas, sino que busca establecer un estándar de excelencia en la gestión pública, generando un



Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 5 de 30

impacto positivo en la percepción ciudadana, fortaleciendo la legitimidad de la Corporación Social de Cundinamarca y contribuyendo al desarrollo sostenible y equitativo 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 – Programa de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025 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



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 6 de 30

- ✓ **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
- ✓ **Resolución 1099 de 2017:** Se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 7 de 30

- ✓ **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
- ✓ **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.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 8 de 30

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 16.659.

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

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. Lo anterior muestra el compromiso con los más altos estándares de calidad y eficiencia en todas las operaciones, reforzando la confianza tanto interna como externa 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 y económico.

4.2 Visión

Para el año 2028, La Corporación Social de Cundinamarca consolidará su reconocimiento en el Departamento, posicionándose como líder en la provisión de líneas de crédito de forma ágil y eficiente, además diseñará programas de bienestar para afiliados y beneficiarios destacándose por brindar un servicio de excelencia y calidad.



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 9 de 30

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:

✓ **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.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 10 de 30

✓ **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.

✓ **Justicia**

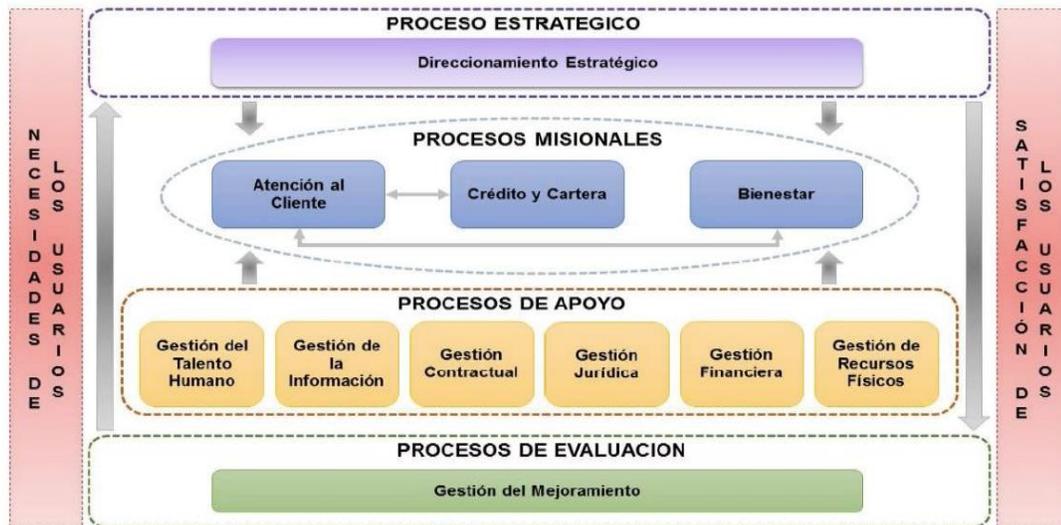
Es el principio moral de cada funcionario de la Corporación que decide vivir dando a cada quien lo que le corresponde o pertenece. La justicia forma parte de los valores sociales, morales y democráticos, de allí deriva su importancia.

✓ **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.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 11 de 30

4.5. Mapa de Procesos



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.

5.2 Específicos

- ✓ Establecer mecanismos para la identificación, control y monitoreo de los riesgos de corrupción.
- ✓ Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la Información pública.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 12 de 30

- ✓ Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana para la prevención y detención de la corrupción. Como estrategia permanente de Rendición de Cuentas sobre la gestión de la Entidad.
- ✓ Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.
- ✓ Fomentar la innovación y la gestión del conocimiento, a través del fortalecimiento de las competencias del talento humano de la entidad, con el propósito de mejorar la capacidad de la entidad y su gestión.

6 DESARROLLO DEL PLAN Y DEL PROGRAMA



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 13 de 30

6.1 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 CSC como estrategia para el cumplimiento de este logro, tiene previsto las siguientes actividades para la vigencia 2025:

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 Revisión y actualización de la Política de Administración de Riesgos de la Entidad. Si es necesario	Política de administración de riesgos actualizada.	Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces	Una (1) actualización en el primer semestre (De ser necesaria) y dos (2) socializaciones Segundo semestre del año.

2	Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación de los riesgos de corrupción de acuerdo al mapa de procesos.	Matriz de Riesgos de corrupción	de de	Oficina Asesora de Planeación, Líderes de procesos	Enero y febrero 2025
		2.2	Consolidación de los riesgos identificados en cada dependencia.	Matriz de Riesgos de Corrupción revisada, ajustada y consolidada.	de de	Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces	Marzo de 2025.
		2.3	Socialización el mapa de riesgos de corrupción con los servidores públicos de la CSC.	Correo electrónico de Socialización del Mapa de Riesgo de Corrupción	de de	Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces	Marzo 2025
3	Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Publicación del 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		Oficina Asesora de Planeación o quien haga sus veces	Primer trimestre 2025
4	Subcomponente 4. Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo del cumplimiento de acciones planteadas en la matriz de	Monitoreo a los Riesgos de corrupción gestionados con evidencias		Líderes de Procesos	Tres (3) monitoreos en el año

 <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 – Programa de Transparencia y Ética Pública		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 15 de 30

			riesgos de entregadas, corrupción, reporte de análisis de los ajustes y actualización del solicitados y documento. actualización de los formatos en caso de ser necesarios.			
		4.2	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	Cuatrimstral
5	Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de gestión y corrupción, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Realizar la publicación de los informes de resultados del seguimiento del mapa de riesgos de gestión y corrupción.	Oficina de Control Interno	Primer seguimiento: 9 de mayo de 2025 Segundo seguimiento: 10 de septiembre de 2025 Tercer seguimiento: 9 de enero de 2026

En este componente se aplicó la metodología de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, establecida por el Departamento

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 16 de 30

Administrativo de la Función Pública, que busca entre otros, fortalecer el enfoque preventivo y facilitar a las entidades públicas la identificación y tratamiento de los riesgos.

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Antes de presentar el mapa de riesgos, se considera importante informar que la Oficina de Control Interno será la encargada de realizar seguimiento y control 3 veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- Tercer Seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

6.2 Componente II. Racionalización de trámites

La Política de racionalización de tramites está orientada a 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.

Componente II. Racionalización de Trámites						
No	Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1	Subcomponente 1. Identificación de tramites	1.1	Identificar, actualizar y crear los trámites que se encuentran inscritos en el SUIT. Si se presenta la necesidad	Trámites actualizados	Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Oficina de Crédito y Cartera.	Semestral

2	<p>Subcomponente 2. Priorización de trámites</p>	2.1	<p>Actualizar formularios a los trámites inscritos que tengan formularios desactualizados.</p>	<p>Formularios actualizados en los tramites sujetos de actualización.</p>	<p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente. Oficina de Crédito y Cartera.</p> <p>Semestral</p>
3	<p>Subcomponente 3. Racionalización de trámites</p>	3.1	<p>Identificar acciones de racionalización para registrar en el SUIT.</p>	<p>Estrategia de racionalización inscrita en el SUIT</p>	<p>Oficina de Prensa y Atención al Cliente Oficina de Crédito y cartera Oficina de Planeación (Apoyo)</p> <p>Primer semestre 2025</p>
		3.2	<p>Realizar seguimiento y evaluación 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.</p>	<p>Generar un informe de seguimiento y control</p>	<p>Oficina de Control interno</p> <p>Cuatrimestral (mayo, septiembre y enero 2025)</p>

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Página: 18 de 30

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	Último cuatrimestre
---	--	-----	--	-----------------------------	---	---------------------

6.3 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 2025, 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 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



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 19 de 30

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 manual único de rendición de cuentas	Estrategia de rendición de cuentas.	Oficina de Planeación Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Tercer trimestre
		1.2	Elaboración y publicación del informe de Gestión.	Informe de gestión publicado en la página de CSC	Oficina de Planeación	Cuarto trimestre

2	Subcomponente 2. Dialogo en doble vía	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	Socialización del portafolio de servicios de la entidad.	Divulgación del portafolio a los 116 municipios durante la vigencia.	Subgerencia de servicios corporativos	cuatrimestral
		2.3	Participación en las ferias de servicios que realiza la Gobernación de Cundinamarca, municipios y entidades departamentales.	Ferias asistidas según programación externa	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Cuatrimestral
		2.4	Informar y convocar a la ciudadanía a participar en el evento de rendición de cuentas sobre la gestión de la entidad, a través de los diferentes canales de comunicación.	Estrategias de difusión, piezas publicitarias.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Oficina de Planeación	Cuarto trimestre

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 21 de 30

Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Consolidar y publicar el informe de resultados de la rendición de cuentas	Publicación del informe	Oficina de Planeación	Cuarto Trimestre
	4.2	Atender de manera oportuna y efectiva las solicitudes e inquietudes del público que surjan durante el proceso de rendición de cuentas, garantizando una comunicación clara, directa y transparente	Registro consolidado de las solicitudes e inquietudes atendidas, incluyendo los canales utilizados y el nivel de satisfacción de los ciudadanos.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	Cuarto trimestre
	4.3	Realizar encuesta de evaluación del evento de Rendición de cuentas a los participantes	Encuestas	Oficina de Planeación	Cuarto trimestre

La Oficina de Control Interno debe ser garante que el proceso de rendición de cuentas se realice conforme a los lineamientos legales y en los tiempos establecidos.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 22 de 30

6.4 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 2025.

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 Garantizar la accesibilidad a la página web de manera permanente.	Página web	Subgerente Administrativo y Financiero	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 – Programa de Transparencia y Ética Pública		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 23 de 30

		1.2	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.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	mensual
2	Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Divulgación de protocolos de servicio al ciudadano de acuerdo a las necesidades del proceso.	Piezas gráficas con temáticas del protocolo de atención socializadas a los funcionarios de la CSC	Líderes de procesos	Trimestral
		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	Realizar capacitación sobre atención al público.	Oficina de Prensa y Atención al Cliente.	Cuatrimestral

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información		Código: CSC-GI-FR-18
			Versión: 02
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 24 de 30

			los servidores responsables de Atención al Público.		Gestión de Talento Humano	
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

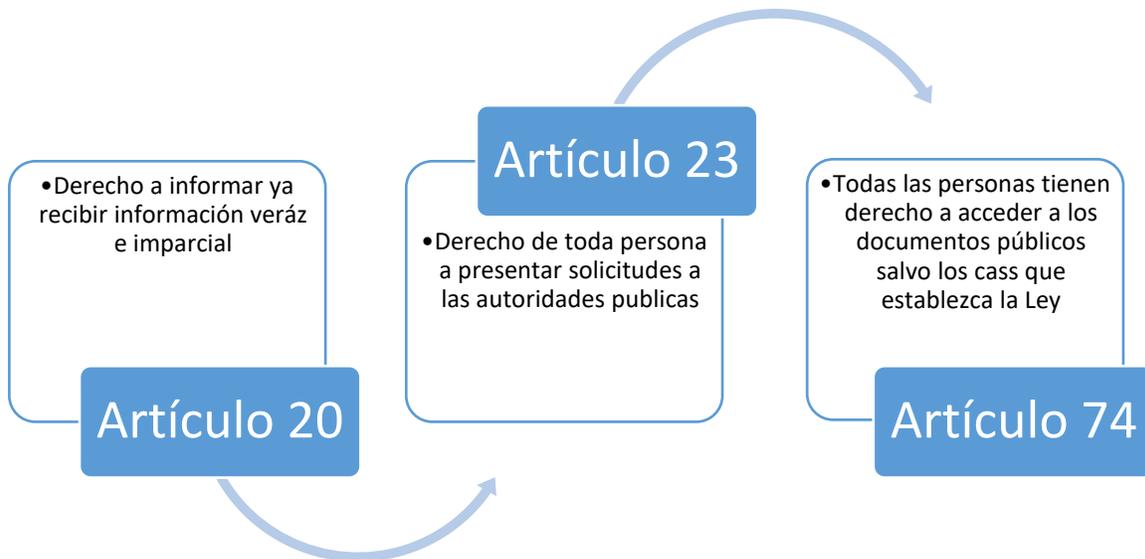
6.5 Componente V - Mecanismos para la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos abiertos

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.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 25 de 30

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.

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:



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 26 de 30

Estándares de publicación y divulgación de contenidos, Anexo 3:26 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:

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 Mantener actualizado el micrositio de Servicios Ciudadano al	Micrositio actualizado	Subgerente de Servicios Corporativos Oficina de Prensa y Atención al Cliente	cuatrimestral
		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)	Tercer trimestre

		1.3	Publicar los documentos de los procesos contractuales por parte de la Oficina de Contratación en la pagina dispuesta por la entidad y las demás por las que la Ley se requiera con el fin de garantizar lo establecido en el componente de transparencia y acceso a la información pública.	Cumplir con los principios de publicidad, transparencia y economía establecido en la normatividad contractual	Oficina de Contratación	mensual
		1.4	Publicaciones en página Web Manejo redes sociales Plan Estratégico de Comunicaciones Preservación de imagen institucional	Boletines de prensa. Informes de Gestión. Actualización constante página WEB. Herramientas audiovisuales. Plan Estratégico de Comunicaciones Manual de imagen institucional	Oficina de Prensa y Atención al Cliente	cuatrimestral
2	Subcomponente 2. Lineamientos de	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de	Garantizar la oportuna respuesta	Oficina de Contratación	Constante

	Transparencia pasiva		acceso a la información, dentro de los términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.	dentro de los términos de ley.		
		2.2	Revisar los estándares de contenido y oportunidad	Verificar y garantizar la publicación de información veraz, verídica y oportuna	Oficina de Prensa y Atención al Cliente Oficina Jurídica	Trimestral
3	Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Mantener actualizada la política de seguridad de la información y socializarla	Política de seguridad de la información actualizada	Proceso de Gestión de la Información – Oficina de Sistemas	Primer trimestre
		3.2	Mantener Actualizado los instrumentos archivísticos en el programa de gestión documental	Actualización de Instrumentos de gestión documental	Gestión de la Información – Archivo	Cuarto trimestre
4	Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar fortalecimiento de tecnologías en la CSC	Adquisición de equipos, implementación de áreas de wifi	Oficina de Sistemas	Cuarto trimestre

 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 – Programa de Transparencia y Ética Pública		Fecha: Octubre 24 de 2023
			Página: 29 de 30

5	Subcomponente 5. Monitoreo al acceso de la información	5.1	Publicación de informes obligatorios en la página web de acuerdo a la normativa vigente.	Informes publicados.	Todos los procesos	cuatrimestral
---	--	-----	--	----------------------	--------------------	---------------

6.6 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 1. Código de integridad	1.1	Apropiación del código de Integridad de acuerdo a la normativa vigente.	Campañas de apropiación del Código de Integridad	Oficina de Talento Humano	cuatrimestral

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.



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano – Programa de Transparencia y Ética Pública	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 30 de 30

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 (Proceso)	Revisó (Planeación)	Aprobó
Zayra Andrea Torres Contratista <i>Elaboró</i>	Alejandra Vargas Rodriguez Apoyo Planeación y calidad <i>Revisó</i>	Sandra Hoyos Acosta. Presidente Comité Aprobó
Carlos Francisco Buitrago Asesor de Gerencia <i>Revisó</i>	Carlos Francisco Buitrago Asesor de Gerencia <i>Revisó</i>	Acta de Comité N° 002 de 2025 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Aprobó
Fecha: enero 15 del 2025	Fecha: enero 21 del 2025	Fecha: enero 23 del 2025