



Plan Estratégico 2024-2028

Fecha: Abril 29 del 2024



Gobernación de
Cundinamarca





 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p>Procesos de Apoyo Gestión de la Información</p>	<p>Código: CSC-GI-FR-18</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p>Plan Estratégico 2024-2028</p>	<p>Fecha: Octubre 24 de 2023</p>
		<p>Página: 2 de 30</p>


TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MARCO NORMATIVO.....	4
3. DIAGNOSTICO O SITUACIÓN ACTUAL.....	6
3.1 Créditos.....	6
3.2 Bienestar a afiliados	7
3.3 Afiliaciones	7
3.4 Estado de la cartera	8
4. DEFINICIONES	9
5. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD.....	10
5.1 Información General.....	10
5.2 Naturaleza Jurídica	11
5.3 Estructura Organizacional	11
5.4 Misión.....	12
5.5 Visión	12
5.6 Objetivos de calidad.....	12
5.7 Valores Institucionales.....	12
5.8 Mapa de Procesos	13
5.9 Recurso Humano	14
6. OBJETIVOS	14
6.1 General	14

 CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Estratégico 2024-2028	Versión: 02 Fecha: Octubre 24 de 2023 Página: 3 de 30

6.2 Específicos.....	15
7. CONTENIDO DEL PLAN	15
8. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	16
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTIÓN	29
10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN	30



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 4 de 30

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de la Corporación Social de Cundinamarca, se establece con el propósito de definir los objetivos que guiarán y orientarán las acciones de la entidad durante el periodo 2024 – 2028, en este se definen los lineamientos, acciones y compromisos concertados entre todas los procesos de gestión de la Corporación Social de Cundinamarca, articulados con la línea estratégica de “Bien Gobernar” del Plan Departamental De Desarrollo 2024 – 2028, “GOBERNANDO: MÁS QUE UN PLAN” con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión y visión encomendada, los cuales se establecieron de acuerdo a un análisis de la situación financiera actual de la entidad, su potencial y las necesidades de nuestros afiliados y beneficiarios.

La línea estratégica “Bien Gobernar” se define como “Un eje transversal y pilar base en el desarrollo del departamento, pues, en su puesta en práctica se asegura el bienestar de la sociedad y los sectores que la componen. Además, esta apuesta va enfocada en implementar innovación en el sector público desde la evolución institucional para ser más eficientes en las gestiones realizadas para el departamento. Igualmente, la transparencia será fundamental para tener una gestión óptima que permita utilizar de mejor manera los recursos para el beneficio de los cundinamarqueses. De igual manera, se desea seguir fomentando la confianza en las instituciones para seguir forjando la relación colectiva y funcional con los habitantes del departamento.” (ORDENANZA No. 001-2024 POR EL CUAL SE ADOPTA EL PLAN DEPARTAMENTAL DE DESARROLLO 2024 – 2028, “GOBERNANDO: MÁS QUE UN PLAN” Numeral 3.2.4.4.4)

La Corporación Social de Cundinamarca enfoca su Plan Estratégico en contribuir al mejoramiento permanente de las condiciones económicas, sociales y culturales de los afiliados, a través de la prestación oportuna de servicios de crédito de vivienda, libre inversión y educación, Adicionalmente desarrolla un Programa de Bienestar Social y recreación; promoviendo la afiliación, fomentando la cultura del ahorro, motivando la solidaridad, procurando con su accionar no sólo el beneficio de los afiliados sino, el de sus familias; consolidando así una entidad mucho más próspera y eficiente en la prestación de servicios y beneficios a sus afiliados y beneficiarios.

2. MARCO NORMATIVO

En Colombia, el marco normativo que regula la elaboración, implementación y seguimiento de los Planes Estratégicos en entidades públicas de nivel territorial está compuesto por diversas leyes, decretos y directrices. A continuación, se presenta un marco normativo relevante.



Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Estratégico 2024-2028	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 5 de 30

✓ **Constitución Política de Colombia de 1991**

- **Artículo 209:** Regula el principio de eficiencia en la función administrativa, estableciendo que la administración pública debe estar orientada al logro de resultados y al cumplimiento de los fines del Estado.
- **Artículo 339:** Establece la obligación de las entidades territoriales de elaborar planes de desarrollo que estén en consonancia con el Plan Nacional de Desarrollo.

✓ **Ley 152 de 1994 (Ley Orgánica del Plan de Desarrollo)**

Define los lineamientos para la elaboración y adopción del Plan Nacional de Desarrollo, y establece la obligatoriedad de los planes de desarrollo en los niveles territorial y local. También, regula la planificación estratégica en las entidades públicas.

✓ **Ley 489 de 1998**

Regula la organización y el funcionamiento de las entidades públicas y establece principios de coordinación y armonización entre los planes de desarrollo y los planes estratégicos de las entidades públicas. Promueve la planificación como una herramienta de gestión pública.

✓ **Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)**


En su artículo 73, se establece la obligatoriedad de realizar un seguimiento y evaluación a la ejecución de los planes estratégicos, como parte de los mecanismos de control interno.

✓ **Decreto 612 de 2018**

Reglamenta la actualización y ejecución de los planes de desarrollo territoriales, incluyendo los lineamientos para su formulación, implementación y evaluación. Además, enfatiza la alineación de estos planes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

✓ **Directivas y circulares del Departamento Nacional de Planeación (DNP)**

El DNP emite directrices y guías para la formulación de los planes estratégicos y planes de desarrollo de las entidades territoriales, buscando asegurar la coherencia entre los distintos niveles de planificación.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 6 de 30


3. DIAGNOSTICO O SITUACIÓN ACTUAL

3.1 Créditos

De acuerdo con el Plan departamental 2020 - 2024 Cundinamarca, ¡Región que progresa! y su META #187: Implementar 3 estrategias para incentivar proyectos productivos de impacto social, en la Corporación Social de Cundinamarca a través de la Subgerencia de Servicios Corporativos durante el cuatrienio se radicaron, tramitaron, aprobaron y desembolsaron 7.864 créditos por un valor de \$127.969.403.221 en las distintas modalidades de crédito. Es importante resaltar que estas cifras corresponden a la vigencia del cuatrienio anterior ya que de ella se parte para la proyección de los periodos venideros a considerar; así mismo se tiene presente que de acuerdo a la adopción del nuevo Plan de Desarrollo Departamental, las estrategias y metas que dicho plan propone marcan un nuevo rumbo para la entidad.

En la siguiente tabla se muestra el comportamiento de los créditos otorgados en pesos durante los años 2020, 2021, 2022 y 2023:

CREDITOS OTOROGADOS POR LINEA DE CREDITO – 2020-2023		
LINEAS DE CRÉDITO	CANTIDAD	VALOR
HIPOTECARIO	366	\$51.112.258.261
CREDIFELIZ HIPOTECARIO	59	\$5.327.729.014
ORDINARIO	2161	\$34.685.887.851
CORPOAGIL	40	\$143.602.512
VEHICULO AFILIADOS	18	\$813.523.000
ORDINARIA GARANTÍA	38	\$3.629.834.000
EDUCATIVO	132	\$1.024.693.648
CREDICARTERA	83	\$918.506.832
CRÉDITO FELIZ	3885	\$26.406.688.718
CORPOSOLIDARIO	31	\$65.870.335
PAZ Y SALVO INDIVIDUAL	725	\$2.569.607.050
PAZ Y SALVO SOLIDARIA	12	\$48.045.000
PAZ Y SALVO MUNICIPIOS	117	\$502.157.000

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 7 de 30

PAZ Y SALVO MUNICIPIOS	129	\$405.500.000
PAZ Y SALVO MUNICIPIOS	68	\$315.500.000
TOTAL	7864	\$127.969.403.221

Fuente: Reporte Novasoft total de créditos

3.2 Bienestar a afiliados

De acuerdo con el Plan Departamental 2020 - 2024 Cundinamarca, ¡Región que progresa! y su META #13: Atender a 7000 afiliados y beneficiarios con actividades de bienestar que ofrece la Corporación Social de Cundinamarca, La CSC ha venido desarrollando programas de bienestar para beneficiar a sus afiliados y beneficiarios: entre los más significativos se tiene la entrega de subsidios educativos semestrales, durante la vigencia 2023 se entregaron 66 subsidios por un valor de \$77.450.300. Adicionalmente en los años 2020, 2021 y 2023 se entregaron 6.052 anchetas navideñas y 1864 bonos Sodexo motivando a los afiliados activos y con crédito al día. Durante este cuatrienio se dictaron capacitaciones en temas como emprendimiento, cocina, belleza y finanzas con el fin de fortalecer habilidades y capacidades en los afiliados. Se crearon convenios interadministrativos con entidades de salud, deporte e idiomas donde se ofrecen descuentos especiales a los afiliados y sus beneficiarios.

3.3 Afiliaciones

La CSC ha empeñado sus esfuerzos en ganar afiliados haciéndose presente en cada uno de los municipios del departamento por medio de visitas, acompañamiento e incentivos de su equipo de asesores comerciales. La evolución de personas afiliadas se presenta en la siguiente tabla donde se evidencia el número total de personas que se afiliaron al final del respectivo año.

NÚMERO DE PERSONAS QUE SE AFILIARON CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA	
2020	2376
2021	1053
2022	890
2023	712

Fuente: Informe de gestión, Subgerencia de servicios Corporativos. Afiliación



Gobernación de
Cundinamarca

3.4 Estado de la cartera

El área de cartera es la encargada del manejo y registro de las operaciones de recaudo de los créditos en las diferentes etapas de cobro, por ende, es de resaltar que a través de la gestión adelantada en el año 2023 se mantuvo una cartera sana, concentrando el mayor número de obligaciones en etapa preventiva, cuyas obligaciones no presentan mora, es decir se encuentra al día.

A continuación, se ilustran las diferentes etapas de cobro de cartera en el siguiente cuadro:

ETAPA DE COBRO				
CLASIFICACIÓN	PREVENTIVA	PERSUASIVO	PREJURIDICO	JURIDICO
CONSUMO	Obligaciones que no presentan vencimiento	1-60 Días	61-90 Días	>91 Días
HIPOTECARIO		1-90 Días	91-150 Días	>151 Días

Fuente: Fuente: Acuerdo No.012 de 2015

El Porcentaje de participación en las diferentes etapas de cobro en el cuatrienio pasado se evidencia en la siguiente tabla:

% PARTICIPACION TIPO DE COBRO				
AÑO	PREVENTIVO	PERSUASIVO	PREJURIDICO	JURIDICO
2020	67%	7%	3%	23%
2021	73%	3%	2%	22%
2022	73%	2%	2%	23%
2023	71%	2%	2%	25%

Como se puede observar el porcentaje más representativo se encuentra en la etapa preventiva con un 71% del total de la cartera.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 9 de 30

La gerencia ha contratado la empresa de cobro de cartera jurídica, con la empresa Scola Abogados S.A.S., quien es la firma encargada de la representación judicial para la recuperación de la cartera morosa que deba ser demandada en los procesos ejecutivos que se encuentren en curso a favor de la CSC; así como los que se deban demandar en razón de citaciones como acreedores hipotecarios, procesos declarativos verbales o cualquier otra acción legal que deba iniciar o proseguir la entidad en defensa de sus interés es dentro de la jurisdicción del distrito Bogotá y/o cualquier otro municipio que se asigne.


Esta gestión se encontraba apoyada con siete (7) profesionales en derecho quienes se encargan de hacer seguimiento y vigilancia de los diferentes procesos en campo, entregando informes periódicos de la gestión adelantada al jefe de la Oficina Asesora Jurídica.

PARTICIPACIÓN EN COP SEGÚN TIPO DE COBRO				
AÑO	PREVENTIVO	PERSUASIVO	PREJURIDICO	JURIDICO
2020	\$101.053.280.001	\$3.398.596.079	\$4.549.831.902	\$35.200.871.382
2021	\$108.507.178.560	\$4.026.064.925	\$2.463.355.052	\$33.064.633.259
2022	\$105.900.608.095	\$3.398.596.079	\$2.768.365.066	\$33.470.006.578
2023	\$106.753.712.129	\$2.435.862.228	\$3.048.323.271	\$38.531.185.450

En el cuadro anterior se observa que la etapa preventiva ha venido incrementando su valor en el último año, lo que indica que la gestión ha sido efectiva en el recaudo.

4. DEFINICIONES

Plan Estratégico: Es un documento de planificación a largo plazo que define la dirección que debe seguir una entidad pública o privada para alcanzar sus objetivos y metas. Este plan establece la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y líneas de acción, guiando la toma de decisiones y el uso eficiente de los recursos. En el contexto público, el Plan Estratégico debe estar alineado con las políticas nacionales y regionales, asegurando el cumplimiento de los fines del Estado y el desarrollo sostenible del territorio.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 10 de 30

Misión: Es la declaración que describe la razón de ser de la entidad, su propósito principal y el impacto que busca generar en la sociedad. Es un componente esencial del Plan Estratégico, ya que orienta todas las actividades y decisiones hacia el cumplimiento de este propósito.

Visión: Es una declaración del estado futuro deseado para la entidad. Es una proyección de cómo se quiere que la entidad sea percibida y qué metas se aspira a alcanzar en un horizonte de tiempo específico (generalmente a largo plazo). La visión guía la formulación de los objetivos estratégicos y sirve como inspiración para el desarrollo de las estrategias.

Objetivos Estratégicos: Son metas de alto nivel que la entidad se propone alcanzar en un plazo determinado (corto, mediano o largo). Estos objetivos se derivan de la misión y visión, y están orientados a mejorar el desempeño de la entidad, fortalecer su capacidad institucional y generar impactos positivos en su entorno.

Líneas de Acción: Son los pasos específicos y las estrategias que la entidad implementará para alcanzar los objetivos estratégicos. Estas líneas de acción detallan las actividades, recursos necesarios, tiempos y responsables para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico.

Indicadores de Gestión: Son métricas utilizadas para medir el avance hacia los objetivos estratégicos y evaluar el desempeño de la entidad en relación con las metas establecidas en el Plan Estratégico. Estos indicadores permiten realizar ajustes y tomar decisiones informadas para mejorar los resultados.

Seguimiento y Evaluación: Son procesos continuos dentro de la implementación del Plan Estratégico. Involucran la revisión periódica del progreso en el cumplimiento de los objetivos y la efectividad de las líneas de acción. La evaluación permite hacer ajustes en las estrategias y garantizar que la entidad se mantenga en la dirección correcta hacia el logro de sus metas.

5. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

5.1 Información General

Entidad: CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA


NIT: 899999421-2

Dirección:

- ✓ Sede Administrativa: Calle 39 A N° 18-05 Teusaquillo
- ✓ Sede Gobernación: Torre Beneficiencia – Plazoleta de La Paz



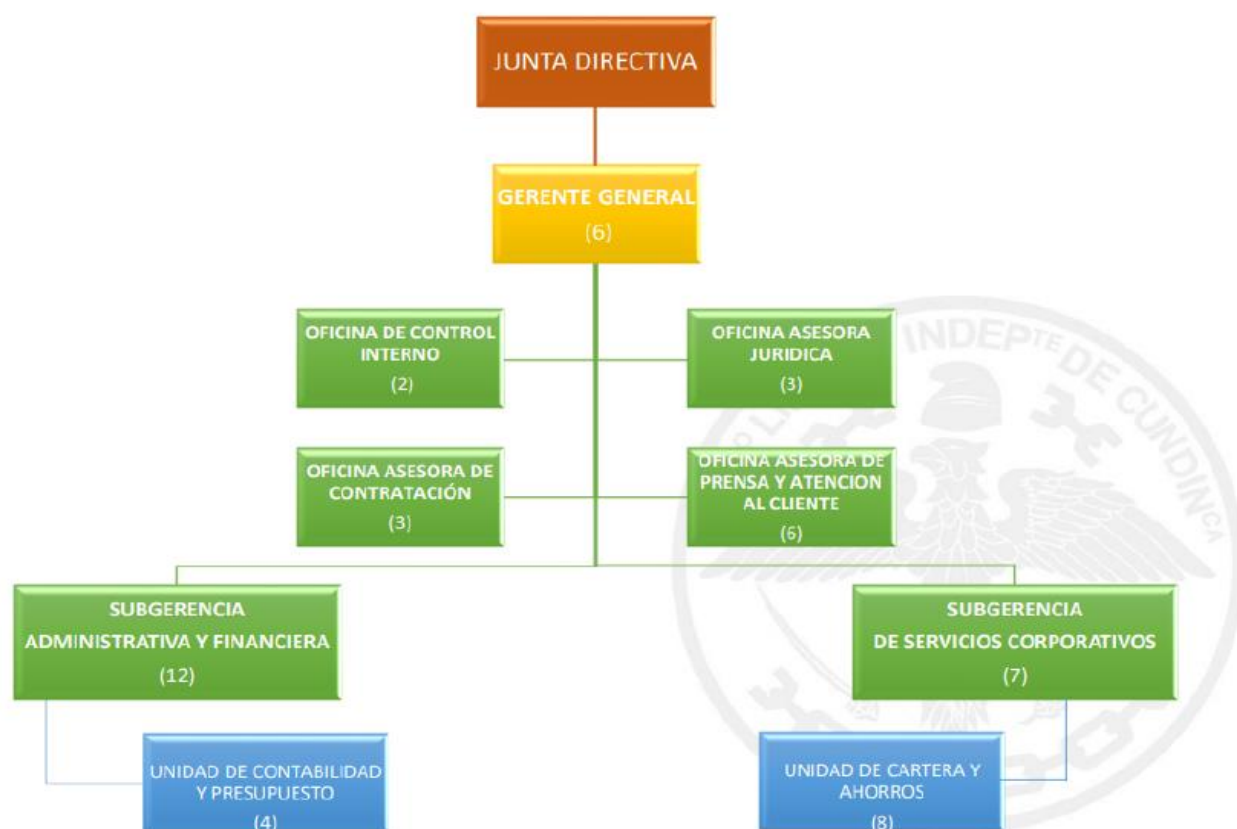
Gobernación de
Cundinamarca


	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Estratégico 2024-2028	Versión: 02 Fecha: Octubre 24 de 2023 Página: 11 de 30

5.2 Naturaleza Jurídica

La Corporación Social de Cundinamarca es un establecimiento público del orden departamental descentralizado, con personería jurídica, con 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 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.

5.3 Estructura Organizacional



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 12 de 30

5.4 Misión

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

5.5 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.

5.6 Objetivos de calidad


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

5.7 Valores Institucionales

En la Corporación Social de Cundinamarca, por medio de Resolución 03887 de 01 de noviembre de 2019 por medio del cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público se fundamentan cinco valores esenciales que guían y respaldan las acciones, comportamientos y relaciones con los grupos de interés y equipos de trabajo.

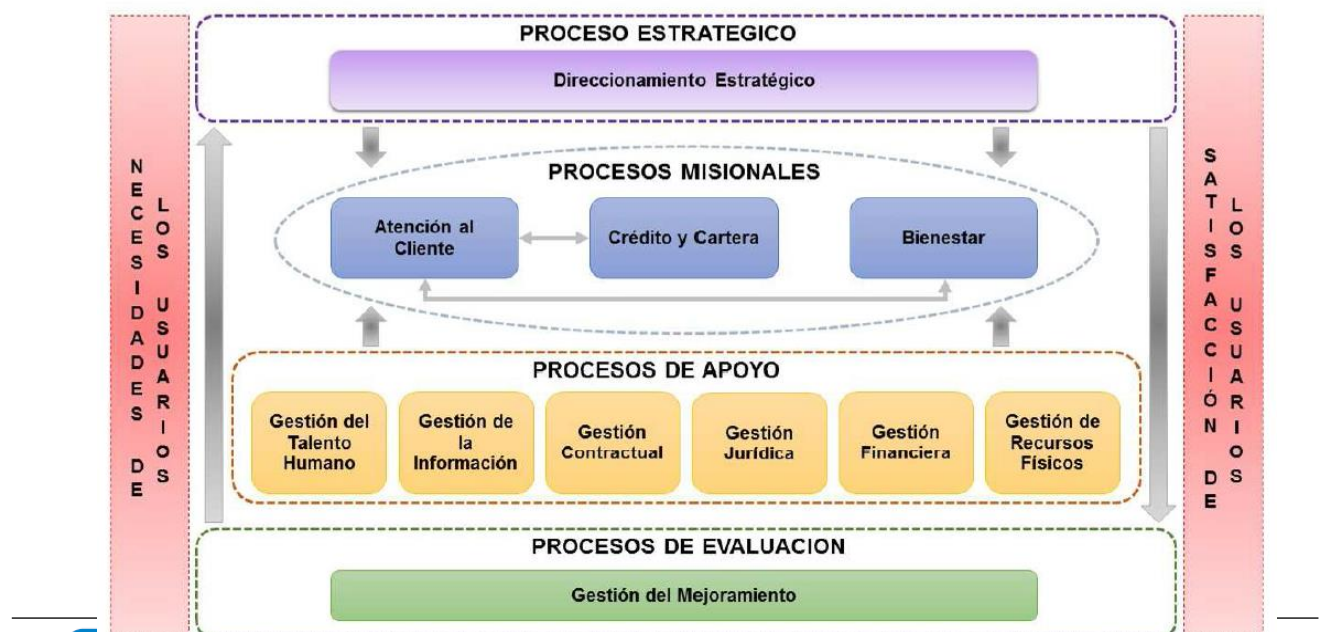
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad y hechos reales, cumplir con los deberes y labores con transparencia y rectitud siempre favoreciendo el interés de la comunidad en general.



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 13 de 30

- **Respeto:** Dar reconocimiento, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, estudios o cualquier otra condición que presente.
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia de rol de servidor o funcionario público, y tener disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir siempre con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5.8 Mapa de Procesos



	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 14 de 30

5.9 Recurso Humano

ASIGNACIÓN	No. Cargos	COD	GRADO
NIVEL DIRECTIVO			
Gerente General de Entidad Descentralizada	1	050	02
Subgerente General de Entidad Descentralizada	2	084	03
Jefe de Oficia (Control Interno)	1	006	03
Director Técnico	2	9	1
NIVEL ASESOR			
Jefe de Oficina Asesora Jurídica	1	115	09
Asesor	1	105	03
Jefe Oficina Asesora Contratación	1	115	02
Jefe Oficina Asesora	1	115	01
NIVEL PROFESIONAL			
Profesional Especializado	5	222	07
Tesorero general	1	201	07
Profesional Universitario	1	219	06
Profesional Universitario	1	219	04
Almacenista General	1	215	04
Profesional Universitario	6	219	03
Profesional Universitario	5	219	02
NIVEL TÉCNICO			
Técnico Operativo	8	314	02
Técnico Operativo	3	314	01
NIVEL ASISTENCIAL			
Secretario Ejecutivo	4	425	08

6. OBJETIVOS

6.1 General

Adoptar el Plan Estratégico como una herramienta de planificación en cada uno de los procesos misionales y de apoyo de la entidad, con el fin de establecer líneas de acción a corto, mediano y largo plazo que permitan cumplir con los compromisos y objetivos de la Entidad.

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
	Plan Estratégico 2024-2028	Versión: 02
		Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 15 de 30

6.2 Específicos

- Diseñar un plan de acción con indicadores concretos y medibles para los procesos institucionales, definiendo claramente las metas a corto plazo y asignar responsabilidades y recursos necesarios para su ejecución.
- Implementar un sistema de revisión, seguimiento y evaluación trimestral para monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos en el Plan Estratégico, identificando áreas de mejora y ajustando las estrategias según los resultados obtenidos.

7. CONTENIDO DEL PLAN

En función del bienestar del Departamento, la Corporación Social de Cundinamarca dentro de las estrategias y proyectándose para cumplir el propósito que a futuro se espera, se plantean los siguientes retos:

Fomentar el desarrollo económico de los afiliados a través del crédito y demás programas que conlleven a mejorar la calidad de vida de los mismos, así:

- Prestar servicios de créditos a los afiliados de forma ágil, eficiente y oportuna.
- Fortalecer el Programa de bienestar integral a los afiliados y sus beneficiarios.
- Desconcentrar la Entidad para optimizar la atención de los afiliados en las provincias
- Disminuir el porcentaje de cartera en estado jurídico (16%)
- Fortalecer el área tecnológica y digital de la Entidad, optimizando los servicios prestados, mejorando el posicionamiento institucional y generar accesibilidad al usuario
- Estudio y análisis con el fin de presentar alternativas para la viabilidad de la recuperación línea de ahorro.

La Corporación Social de Cundinamarca tiene como objetivo posicionarse como líder en la provisión de líneas de crédito, consolidando su reconocimiento en todo el



Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 16 de 30

Departamento de Cundinamarca, distinguiéndose por ofrecer créditos ágiles y eficientes, respaldados por programas de bienestar y un servicio de excelencia para nuestros afiliados, para cumplir este propósito se cuentan con las siguientes estrategias:

- Colocar mínimo 8.000 créditos de forma ágil, eficiente y oportuna a los afiliados de la “CSC”
- Fortalecer y optimizar el Programa Integral de Bienestar social a través de convenios, alianzas y desarrollando actividades que incluyan capacitación, recreación, cultura, promoción, subsidios educativos, entre otros, donde se logre beneficiar más del 20% de los afiliados y sus beneficiarios.
- Implementar puntos de atención integral de la “CSC”, en 3 sedes estratégicamente ubicadas que permitan mejorar la calidad del servicio prestado, la eficiencia operativa, el reconocimiento y posicionamiento de la entidad.
- Diseñar y desarrollar un plan de trabajo con el fin de fortalecer y modernizar el área tecnológica y digital que garanticen la operación, el soporte y mantenimiento de las diferentes soluciones utilizadas por la entidad para servicios tanto internos como externos.
- Imperiosa necesidad de adelantar la reorganización administrativa a fin de la creación de áreas tales como Talento Humano, Planeación, Sistemas, así como fortalecer las áreas: Jurídica, Contabilidad y Presupuesto, Archivo, Cartera, Créditos entre otras.

Además, dichas estrategias serán armonizadas con el plan de acción para facilitar el seguimiento, desde la Secretaría de Planeación de la Gobernación y la oficina de planeación de la CSC.

8. PLAN DE TRABAJO Y CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

La CSC le hará seguimiento para el inicio de este cuatrienio a 55 indicadores los cuales están distribuidos de la siguiente forma en los procesos:

TIPO DE PROCESO	PROCESO	NÚMERO DE INDICADORES
ESTRATÉGICO	Direccionamiento Estratégico	4




Gobernación de
Cundinamarca

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 17 de 30

MISIONAL	Atención al Cliente	4
	Bienestar	3
	Crédito y Cartera	7
APOYO	Gestión Contractual	3
	Gestión de la Información	5
	Gestión de Recursos Físicos	6
	Gestión del Talento Humano	8
	Gestión Financiera	6
	Gestión Jurídica	3
EVALUACIÓN	Gestión del Mejoramiento	6
TOTAL		55

A continuación, se relacionan los nombres de los indicadores junto con la fórmula con la cual se hará seguimiento de manera trimestral por parte de la oficina y el equipo de planeación de la CSC:

PROCESO AL QUE PERTENECE EN LA ENTIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	PROPÓSITO DEL INDICADOR	FÓRMULA
ESTRATÉGICO Direccionamiento Estratégico	Porcentaje de calificación a MIPG por medio del FURAG (Función Pública)	Evaluar el nivel de avance en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la CSC	Resultado total de la evaluación de MIPG a través del FURAG mayor a 90%
ESTRATÉGICO Direccionamiento Estratégico	Seguimiento al cronograma de actividades de los 12 planes del Decreto 612 de 2018	Realizar el seguimiento al avance de actividades propuestas en los planes	Número de informes de seguimiento realizados a los Planes del Decreto 612 de 2018 / Total de informes de seguimiento programado a los

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p align="center">Procesos de Apoyo Gestión de la Información</p>	<p>Código: CSC-GI-FR-18</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p align="center">Plan Estratégico 2024-2028</p>	<p>Fecha: Octubre 24 de 2023</p>
		<p>Página: 18 de 30</p>

			Planes del Decreto 612 de 2018
<p>ESTRATÉGICO Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Efectividad al seguimiento del plan de acción</p>	<p>Realizar el seguimiento, evaluación y publicación del Plan de acción CSC</p>	<p>Número de seguimientos, evaluación y publicación del Plan de acción / Número de trimestres en el año</p>
<p>ESTRATÉGICO Direccionamiento Estratégico</p>	<p>Seguimiento y actualización al Sistema de trámites de CSC en la Plataforma de la Función Pública</p>	<p>Realizar el seguimiento y actualización al Sistema de trámites de CSC</p>	<p>Seguimientos programados por la Función pública a los trámites de la CSC / los programados</p>
<p>MISIONAL Atención al Cliente</p>	<p>Porcentaje de respuesta oportuna a PQRSDF</p>	<p>Estimar la capacidad de la CSC para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones dentro de los términos legales.</p>	<p>(PQRSDF resueltas dentro del término / Total PQRSDF recibidas en el periodo) * 100</p>
<p>MISIONAL Atención al Cliente</p>	<p>Porcentaje de satisfacción de los clientes</p>	<p>Medir la satisfacción de los clientes mínimo del 70% de la población atendida respecto de los servicios y/o productos ofrecidos por la CSC</p>	<p>(Total de clientes satisfechos / total clientes encuestados) *100</p>

<p>MISIONAL Atención al Cliente</p>	<p>Seguimiento al cronograma de actividades del plan de comunicaciones</p>	<p>Seguimiento y evaluación al Plan de Comunicaciones de la CSC</p>	<p>Total, de actividades ejecutadas en el trimestre / Número de actividades planteadas en el plan</p>
<p>MISIONAL Atención al Cliente</p>	<p>Efectividad vinculaciones</p>	<p>Evaluar la efectividad de la gestión de vinculaciones realizadas</p>	<p>(Número de vinculaciones efectivas en el Periodo /Total de vinculaciones programadas) * 100</p>
<p>MISIONAL Bienestar</p>	<p>Afiliados beneficiados con programas de bienestar social (capacitaciones, recreación, promoción)</p>	<p>Medir el porcentaje de afiliados beneficiados con los servicios de bienestar que presta la Corporación</p>	<p>Número de afiliados beneficiados *100 / Total de afiliados</p>
<p>MISIONAL Bienestar</p>	<p>Eficacia en la promoción del portafolio de la entidad en municipios del Departamento</p>	<p>Medir el porcentaje de municipios Cundinamarqueses visitados</p>	<p>Número de municipios cundinamarqueses visitados por el Grupo de Asesores Comerciales *100 / número de municipios cundinamarqueses programados visitar</p>

<p>MISIONAL Bienestar</p>	<p>Eficacia de subsidios educativos</p>	<p>Medir el número de entregas de subsidios educativos a los afiliados que ya cuentan con el beneficio de este programa</p>	<p>Número de subsidios educativos entregados*100 / Número de subsidios educativos adjudicados</p>
<p>MISIONAL Crédito y Cartera</p>	<p>Avance en la colocación de créditos</p>	<p>Garantizar el cumplimiento de la meta del Plan de desarrollo (Meta total del cuatrienio: 8000 créditos)</p>	<p>Número de créditos desembolsados en el periodo * 100 / Número de créditos programados para desembolsar en el periodo</p>
<p>MISIONAL Crédito y Cartera</p>	<p>Oportunidad en la gestión de otorgamiento créditos hipotecarios.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).</p>	<p>Créditos hipotecarios desembolsados en máximo 30 días hábiles (tiempos de trámites internos CSC) * 100 / Total créditos hipotecarios desembolsados..</p>
<p>MISIONAL Crédito y Cartera</p>	<p>Oportunidad en la gestión de otorgamiento créditos no hipotecarios.</p>	<p>Verificar el cumplimiento de los términos establecidos para el desembolso de créditos no hipotecarios (una vez se encuentren radicados los documentos para iniciar el trámite).</p>	<p>Créditos no hipotecarios desembolsados en máximo 15 días (tiempos de trámites internos de CSC) * 100 / Total créditos no hipotecarios desembolsados.</p>

MISIONAL Crédito y Cartera	Índice de cartera vencida	Mantener el mayor porcentaje posible de saldo de cartera de la entidad en calificación A.	Saldo de cartera vencida (diferente a A) *100 / Saldo total de cartera. (excluir cuentas de orden)
MISIONAL Crédito y Cartera	Oportunidad en la aplicación del recaudo	Garantizar el desglose total del valor recaudado de las diferentes pagadurías	Valor desglosado en el periodo *100 / Valor recaudado en el periodo
MISIONAL Crédito y Cartera	Índice de cartera en estado persuasivo	Mantener la cartera en el estado preventivo evitando que este pase a estado persuasivo	Saldo de cartera vencida en estado persuasivo *100 / Saldo total de cartera. (excluir cuentas de orden)
MISIONAL Crédito y Cartera	Índice de cartera en estado pre-jurídico	Mantener la cartera en el estado persuasivo evitando que este pase a estado pre - jurídico	Saldo de cartera vencida en estado pre-jurídico *100 / Saldo total de cartera. (excluir cuentas de orden)
APOYO Gestión Contractual	Seguimiento PAA	Hacer seguimiento a la gestión contractual acorde con la programación establecida en el Plan Anual de Adquisiciones	Número de contratos celebrados * 100 / Total de contratos previstos en el PAA
APOYO Gestión Contractual	Rendición de cuenta a contraloría SIA observa	Hacer seguimiento a la rendición de la cuenta en el tiempo establecido	Número de cuentas rendidas en el plazo establecido (3 primeros días hábiles de cada mes) /3


APOYO Gestión Contractual	Reevaluación a proveedores	Hacer seguimiento a la evaluación y reevaluación de los proveedores.	Reevaluación de los proveedores en el periodo* 100/Número de contratos suscritos a reevaluar.
APOYO Gestión de la Información	Gestión de mantenimientos preventivos	Evaluar el cumplimiento de los mantenimientos preventivos de los equipos de cómputo, impresoras, scanner y equipo de la red de la entidad	Número de mantenimientos preventivos realizados *100/ número de mantenimientos preventivos programados.
APOYO Gestión de la Información	Gestión de mantenimientos correctivos y soporte a usuarios	Generar mantenimientos correctivos a los equipos de cómputo, impresoras, scanner y equipos de Red de la entidad, así como brindar soporte técnico a los usuarios según la necesidad	Número de casos de mantenimientos correctivos solucionados / Número de casos de mantenimiento presentados *100
APOYO Gestión de la Información	Gestión y adquisición de proyectos tecnológicos	Gestionar el proceso de compra y/ alquiler de equipos tecnológico y/o infraestructura tecnológica.	Cantidad de equipos e infraestructura tecnológica adquirida *100/ Cantidad de equipos e infraestructura requerida

APOYO Gestión de la Información	Seguimiento y Publicación de planes anuales de gestión de la información.	Verificar el seguimiento y la publicación del Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información, Plan de Seguridad y Privacidad de la Información y PETIC.	Actividades ejecutadas según cronograma de actividades en los planes publicados *100 / total de actividades programadas en los Planes
APOYO Gestión de la Información	Ejecución del PINAR	Realizar seguimiento a las actividades propuestas en el PINAR	Actividades ejecutadas según cronograma del PINAR * 100 / Total de Actividades cronograma del PINAR
APOYO Gestión de Recursos Físicos	Elaborar y hacer seguimiento al Plan Anual de mantenimiento infraestructura física	Hacer seguimiento a la elaboración y ejecución del Plan Anual de mantenimiento de la infraestructura física de la Entidad. Así como realizar el seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades	Número de actividades realizadas de acuerdo al cronograma *100/ Número de actividades Programadas de acuerdo al cronograma
APOYO Gestión de Recursos Físicos	Informe de Inspección preoperativa del parque automotor de la entidad. Dos mantenimientos al año.	Hacer seguimiento a la inspección del Plan Anual de mantenimiento del parque automotor de la entidad dos veces al año	No. de mantenimientos realizados *100/No.de mantenimientos programados en cronograma


APOYO Gestión de Recursos Físicos	Seguimiento a la necesidad de compra de elementos de consumo y papelería de la entidad por los diferentes procesos	Satisfacer a conformidad las necesidades de elementos de consumo y papelería en los diferentes procesos de la Corporación.	No. de solicitudes recibidas de los procesos*100 / No. de solicitudes enviadas a los procesos
APOYO Gestión de Recursos Físicos	Inventarios de bienes muebles individuales	Hacer seguimiento a la actualización de inventarios individuales de los funcionarios de la entidad.	# de inventarios Individuales actualizados*100/ # de funcionarios entidad
APOYO Gestión de Recursos Físicos	Reportes de Elementos de consumo y devolutivos	Verificar los elementos de consumo y devolutivos de acuerdo al reporte generado por Novasoft frente al físico.	No de reportes generados*100/ # de reportes programados.
APOYO Gestión de Recursos Físicos	Seguimiento al PIGA	Elaborar y/o actualizar el PIGA de la Entidad, así como realizar el respectivo seguimiento de acuerdo al cronograma de actividades.	Número de actividades realizadas de acuerdo al cronograma *100/ Número de actividades Programadas de acuerdo al cronograma
APOYO Gestión del Talento Humano	Ejecutar el Plan Institucional de Capacitación.	Ejecutar y hacer seguimiento a las capacitaciones previstas en el cronograma de actividades	No. de actividades ejecutadas*100/ No. de actividades programadas según cronograma

<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión del Talento Humano</p>	<p>Realizar seguimiento al cronograma de actividades de bienestar</p>	<p>Ejecutar el total de las actividades señaladas en el plan de bienestar e incentivos de la CSC.</p>	<p>Actividades ejecutadas según cronograma *100 / Actividades programadas según cronograma</p>
<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión del Talento Humano</p>	<p>Ejecutar y hacer seguimiento al cronograma de actividades señaladas en el programa SGSST</p>	<p>Articular acciones con la ARL y COPASS de la Entidad para garantizar la ejecución del programa SGSST al interior de la entidad.</p>	<p>Actividades ejecutadas según cronograma *100 / Actividades programadas según cronograma</p>
<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión del Talento Humano</p>	<p>Liquidación de Nómina</p>	<p>Aplicación correcta y oportuna de novedades en liquidación de nómina</p>	<p>Novedades presentadas fuera de los tiempos del cronograma / Total de novedades atendidas en el periodo</p>
<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión del Talento Humano</p>	<p>Reporte mensual de recobros ante EPS.</p>	<p>Hacer seguimiento al trámite de recobro de incapacidades ante las EPSs</p>	<p>Número de incapacidades tramitadas ante EPS *100/ Número de incapacidades radicadas en oficina</p>
<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión del Talento Humano</p>	<p>Matriz consolidación de seguimiento a evaluaciones de desempeño</p>	<p>Seguimiento a las evaluaciones de desempeño y de rendimiento laboral de la CSC</p>	<p>No. de seguimientos realizados*100 / número de seguimientos requeridos</p>

APOYO Gestión del Talento Humano	Seguimiento Autodiagnóstico Talento Humano	Fortalecer la ruta del autodiagnóstico de talento humano con menor calificación	Resultado de la calificación final del autodiagnóstico > Resultado de la calificación del autodiagnóstico del año anterior (79.5%)
APOYO Gestión del Talento Humano	Acuerdos de Gestión	Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de gestión suscritos	No. de seguimientos realizados *100/ Seguimientos programados
APOYO Gestión Financiera	Porcentaje de ejecución presupuesto de Ingresos	Verificar el comportamiento del presupuesto en cuanto al recaudo con el fin de determinar el porcentaje en cada trimestre	Valor Recaudado Trimestre / Valor Proyectado en el trimestre * 100
APOYO Gestión Financiera	Porcentaje de ejecución presupuesto de Gastos	Verificar el comportamiento del presupuesto en cuanto al gasto con el fin de determinar el porcentaje en cada trimestre	Valor Ejecutado gastos Trimestre / Valor Proyectado gastos en el trimestre * 100
APOYO Gestión Financiera	Elaboración de Informes Contables y Presupuestales rendidos a los entes de control con periodicidad - trimestral /Semestral y anual	Reportar número de Informes tanto contables como presupuestales trimestralmente	No. de informes presentados trimestralmente / No. de informes proyectados trimestralmente * 100

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 27 de 30

APOYO Gestión Financiera	Conciliaciones Bancarias	Reflejar la razonabilidad de los movimientos bancarios en los libros contables.	No. de conciliaciones Bancarias /No. de conciliaciones depuradas mensualmente * 100
APOYO Gestión Financiera	Registro de ingresos mensual	Suministrar información de recaudo para la toma de determinaciones administrativas y financieras.	Valor recaudo mensual / presupuesto aprobado * 100
APOYO Gestión Financiera	Registro de egresos mensual	Suministrar información de egresos para la toma de determinaciones administrativas y financieras.	Valor egresos mensual / presupuesto aprobado * 100
APOYO Gestión Jurídica	Supervisar la gestión jurídica de las obligaciones entregadas a los abogados para el cobro jurídico	Obtener a través del cobro jurídico recursos económicos por recuperación de cartera en etapa jurídica	Número de obligaciones con mínimo de una actuación procesal y/o administrativa ----- -----*x 100 Número de obligaciones entregadas a los abogados para el cobro jurídico.
APOYO Gestión Jurídica	Supervisión al seguimiento del daño antijurídico en el comité de Conciliación y defensa judicial	Evitar el daño antijurídico	Número de informes realizados / No de informes programados

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	<p align="center">Procesos de Apoyo Gestión de la Información</p>	<p>Código: CSC-GI-FR-18</p>
		<p>Versión: 02</p>
	<p align="center">Plan Estratégico 2024-2028</p>	<p>Fecha: Octubre 24 de 2023</p>
		<p>Página: 28 de 30</p>


<p align="center">APOYO</p> <p align="center">Gestión Jurídica</p>	<p>Marcación de los casos en estado Jurídico</p>	<p>Marcar y notificar oportunamente a la Firma externa de los casos en estado Jurídico</p>	<p>Número de casos marcados y enviados a la firma externa / Número de casos recibidos por el proceso de cartera</p>
<p align="center">PROCESO DE EVALUACIÓN</p> <p align="center">Gestión del Mejoramiento</p>	<p>Ejecución del Plan Anual de Auditorías</p>	<p>Cumplir con la planeación propuesta en el Plan anual de auditorías interna Integral</p>	<p>Número de Auditorías realizadas *100/ Número de Auditorías programadas</p>
<p align="center">PROCESO DE EVALUACIÓN</p> <p align="center">Gestión del Mejoramiento</p>	<p>Planes de Mejoramiento de la Corporación Social de Cundinamarca</p>	<p>Realizar los seguimientos a los Planes de Mejoramiento dando cumplimiento a los términos de la Resolución 0278 de 2021 de la Contraloría Departamental</p>	<p>Número de avances al plan de mejoramiento realizados dentro del término * 100 / Número de avances al Plan de mejoramiento remitidos dentro del término.</p>
<p align="center">PROCESO DE EVALUACIÓN</p> <p align="center">Gestión del Mejoramiento</p>	<p>Cumplir con los 9 informes que debe publicar en la página web de la entidad</p>	<p>Verificar el cumplimiento de la publicación y/o la presentación de los informes de ley por parte de la OCI</p>	<p>Informes publicados en la página web de la entidad * 100 / cronograma de informes internos</p>
<p align="center">PROCESO DE EVALUACIÓN</p> <p align="center">Gestión del Mejoramiento</p>	<p>Resultados de la Auditoría Interna</p>	<p>Realizar seguimiento a las acciones de mejora y correctivas de la entidad</p>	<p>Número de seguimientos realizados * 100 / Número de No conformidades y observaciones</p>

	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 29 de 30

PROCESO DE EVALUACIÓN Gestión del Mejoramiento	Campañas de Autocontrol al año	Sensibilizar a la CSC con Campañas de Autocontrol (mínimo 4).	Número de campañas de autocontrol realizadas * 100 /Número de campañas de autocontrol programadas.
PROCESO DE EVALUACIÓN Gestión del Mejoramiento	Seguimiento a la plataforma SIA OBSERVA y publicado en la página de la CSC	Hacer seguimientos a los procesos contractuales subidos en la plataforma SIA OBSERVA	No. Seguimiento a los contratos reportados *100/No. De contratos reportados

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LA GESTIÓN

El Plan Estratégico 2024 – 2028 de la Corporación Social de Cundinamarca, contiene los retos y estrategias planteados en el Plan de Desarrollo Departamental “Gobernando: ¡más que un plan!”. Estos se encuentran alineados con los objetivos de calidad y articulados con indicadores de gestión, esto le permitirá al equipo de planeación monitorear y evaluar trimestralmente el desempeño de la entidad a través de la matriz plan de acción. Igualmente se presentará un informe trimestral a la gerencia para generar estrategias de cumplimiento a los procesos con menor porcentaje de avance.

 <p>CSC CORPORACIÓN SOCIAL DE CUNDINAMARCA</p>	Procesos de Apoyo Gestión de la Información	Código: CSC-GI-FR-18
		Versión: 02
	Plan Estratégico 2024-2028	Fecha: Octubre 24 de 2023
		Página: 30 de 30

10. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Siomara Alejandra Vargas <i>Técnico Operativo</i></p> <p>Laura Camila Giraldo <i>Contratista</i></p>	<p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño <i>Acta No 003</i></p>	<p>Sandra Hoyos Acosta <i>Gerente General</i></p> <p>Comité Institucional de Gestión y Desempeño <i>Acta No 003</i></p>
<p>Fecha: abril 23 del 2024</p>	<p>Fecha: abril 29 del 2024</p>	<p>Fecha: abril 29 del 2024</p>