

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

2026

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 2 de 26</b>           |

## TABLA DE CONTENIDO

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 2.  | JUSTIFICACIÓN.....   | 4  |
| 3.  | MARCO NORMATIVO .....  | 5  |
| 4.  | CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD .....  | 6  |
| 4.1 | Misión.....  | 7  |
| 4.2 | Visión .....   | 7  |
| 4.3 | Objetivo.....  | 7  |
| 4.4 | Código Integridad.....   | 8  |
| 4.5 | Mapa de Procesos .....   | 10 |
| 5.  | OBJETIVOS.....   | 10 |
| 5.1 | General .....  | 10 |
| 5.2 | Específicos.....   | 10 |
| 6.  | DESARROLLO DEL PLAN Y DEL PROGRAMA.....  | 11 |
| 6.1 | Componente I – Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos.....                                 | 11 |
| 6.2 | Componente II. Racionalización de Trámites .....   | 14 |
| 6.3 | Componente III. Participación ciudadana y rendición de Cuentas .....                                   | 15 |
| 6.4 | Componente IV – Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....                                  | 19 |
| 6.5 | Componente V - Mecanismos para la Transparencia, Acceso a la Información Pública y Datos abiertos..... | 21 |
| 6.6 | Componente VI - Iniciativas Adicionales.....   | 24 |
| 7.  | SEGUIMIENTO Y CONTROL .....  | 25 |
| 8.  | ELABORACIÓN Y APROBACIÓN .....   | 26 |

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 3 de 26</b>           |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca formuló para la vigencia 2026 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 con 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 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.



|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 4 de 26</b>           |

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

## 1. JUSTIFICACIÓN

La Corporación Social de Cundinamarca implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, articulado con el Programa de Transparencia y Ética Pública, como respuesta a la necesidad de consolidar prácticas de gestión caracterizadas por la transparencia, la ética y la eficiencia en el ejercicio de sus funciones. La lucha contra la corrupción constituye no solo un deber moral, sino también un compromiso ineludible con la ciudadanía y un requisito esencial para fortalecer la confianza en las instituciones públicas.

En el contexto colombiano, donde la integridad en la administración es un pilar fundamental, la Entidad reafirma su compromiso de fortalecer medidas preventivas y correctivas que permitan identificar, mitigar y sancionar cualquier manifestación de corrupción. La aplicación de la Ley 2195 de 2022, la Ley 1474 de 2011, la Ley 1757 de 2015 y demás disposiciones legales exige más que un cumplimiento formal: demanda un cambio cultural que promueva la transparencia y la rendición de cuentas como principios rectores de la gestión pública.

Este plan no se limita a atender obligaciones normativas, sino que busca establecer un estándar de excelencia institucional, generando un impacto positivo en la percepción ciudadana, fortaleciendo la legitimidad de la Corporación y contribuyendo al desarrollo sostenible del Departamento.



|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 5 de 26</b>           |

## 2. 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:

- ✓ **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.
- ✓ **Decreto 4637 de 2011 ART 4:** Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
- ✓ **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.

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 6 de 26</b>           |


- ✓ **Ley 1757 de 2015:** Participación y Rendición de Cuentas.
- ✓ **Decreto 612 de 2018:** Integración de planes en MIPG
- ✓ **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.
- ✓ **Decreto 230 de 2021:** Crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ **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.

### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA ENTIDAD

La dirección y administración de la Corporación Social de Cundinamarca está a cargo de la Junta Directiva y del Gerente, quien actúa como Representante Legal. La entidad, que inició con 10 afiliados, cuenta actualmente con 14.564 asociados.

Su función principal es la colocación de créditos mediante un amplio portafolio de servicios diseñado para ofrecer soluciones a los afiliados y contribuir al mejoramiento de su bienestar y calidad de vida.



|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|   |  | <b>Versión: 02</b>               |
|   | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|   |  | <b>Página: 7 de 26</b>           |

En el ámbito interno, la Corporación dispone de una estructura organizacional definida por el Decreto 270 de 2015, lo que proporciona un marco sólido para su desarrollo y funcionamiento. Asimismo, ha obtenido la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2015, otorgada por ICONTEC. Este reconocimiento refleja el compromiso de la entidad con los más altos estándares de calidad y eficiencia en todas sus operaciones, reforzando la confianza tanto interna como externa en su capacidad para cumplir objetivos y brindar servicios de excelencia.

### **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.

### **Visión**

Para el año 2028, la Corporación Social de Cundinamarca consolidará su reconcomiendo 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 servicio de excelencia y calidad.

### **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



|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 8 de 26</b>           |

libranza y, en consecuencia, realizar las actividades señaladas en la Ley 1527 de 2012.

### **Código Integridad**

A través de esta herramienta de transformación cultural, la Corporación Social de Cundinamarca busca generar un cambio en la percepción de los servidores públicos respecto a su labor, promoviendo el enaltecimiento, el orgullo y la vocación por el servicio, así como el reconocimiento de la importancia que su trabajo tiene para el departamento y, en particular, para los afiliados de la entidad. Del mismo modo, se pretende incidir en los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores, fortaleciendo un quehacer íntegro, eficiente y de calidad dentro de la organización. En el marco de nuestro Código de Integridad, y mediante la aplicación de principios y acciones definidos, se busca reforzar y consolidar los valores que sustentan la gestión institucional.


#### **✓ 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**



|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|   |  | <b>Versión: 02</b>               |
|   | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|   |  | <b>Página: 9 de 26</b>           |

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.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|   |  | <b>Versión: 02</b>               |
|   | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|   |  | <b>Página: 10 de 26</b>          |

## Mapa de Procesos



## 4. OBJETIVOS

### General

Establecer acciones institucionales específicas orientadas a prevenir riesgos de corrupción, garantizar el acceso oportuno a trámites y servicios, y fortalecer la transparencia y visibilidad de la gestión pública. Estas acciones deben incluir una rendición de cuentas permanente y efectiva, promover la participación activa de la ciudadanía y definir medidas que contribuyan a mejorar la calidad de la atención brindada al ciudadano.

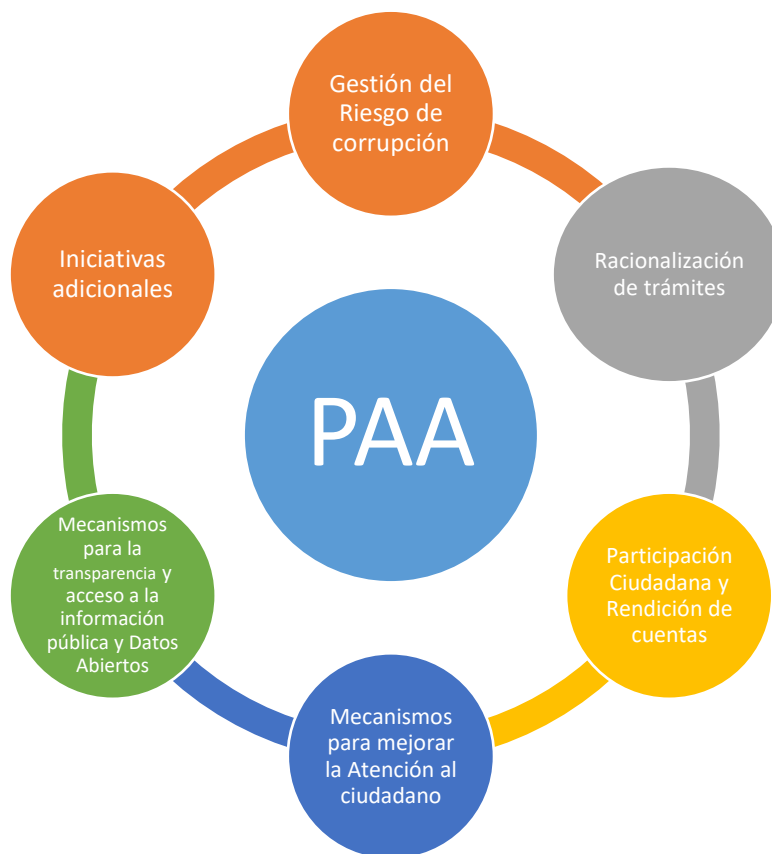
### Específicos

- ✓ Implementar mecanismos para la identificación, control y seguimiento de los riesgos de corrupción.
- ✓ Consolidar estrategias orientadas a la aplicación efectiva de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- ✓ Reforzar la estrategia permanente de rendición de cuentas, garantizando que la ciudadanía se mantenga informada sobre la gestión de la Entidad, en el marco de una participación activa.

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 11 de 26</b>          |

- ✓ Proporcionar información clara y accesible mediante canales de comunicación efectivos entre los servidores públicos y los grupos de interés.
- ✓ Promover la innovación y la gestión del conocimiento, fortaleciendo las competencias del talento humano de la Entidad, con el fin de incrementar su capacidad institucional y la calidad de su gestión.

## 5. DESARROLLO DEL PLAN Y DEL PROGRAMA



### Componente I – Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos

La Gestión del Riesgo de Corrupción constituye el instrumento mediante el cual la Entidad identifica, analiza y controla los posibles hechos de corrupción que puedan presentarse, tanto en el ámbito interno como externo.

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 12 de 26</b>          |

En desarrollo de este componente, la Corporación Social de Cundinamarca elaboró su Mapa de Riesgos de Corrupción, con el propósito de proteger los recursos públicos, dar cumplimiento a los requerimientos legales y reglamentarios, y fortalecer la eficiencia y eficacia institucional.

La matriz de riesgos está disponible para consulta en el siguiente enlace: <https://csc.gov.co/matriz-de-riesgos/>.

Para el cumplimiento de este logro la CSC establece las siguientes actividades para la vigencia 2026:

| Componente I. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción |  |             |                                     |                                    |                               |   |
|--|--|-------------|-------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---|
| No   | Subcomponente  | Actividades |                                     | Meta o Producto                    | Responsable                   | Fecha Programada  |
| 1  | 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1         | Política y metodología              | Política actualizada y socializada | Oficina Asesora de Planeación | Actualización:<br>Primer semestre 2025<br>Socialización:<br>Segundo semestre 2026 |
|  |  | 1.2         | Identificación de riesgos fiscales. | Mapa de Riesgos actualizada.       | Oficina Asesora de Planeación | Primer trimestre 2026   |

|          |   |     |   |  |                               |                        |
|----------|---|-----|---|--|-------------------------------|------------------------|
| <b>2</b> | <b>Subcomponente</b><br>2. Mapa de Riesgos      | 2.1 | Identificación de los riesgos por procesos.                                 | Mapa de Riesgos institucional actualizado y publicado          | Oficina Asesora de Planeación | Primer trimestre 2026  |
| <b>3</b> | <b>Subcomponente</b><br>4. Monitoreo y Revisión | 4.1 | Herramienta para la gestión del riesgo actualizada y en operación.          | Modulo Riesgos plataforma ISOLUCION actualizado y en operación | Oficina Asesora de Planeación | Enero a diciembre 2026 |
| <b>3</b> | <b>Subcomponente</b><br>5. Seguimientos         | 5.1 | Efectuar seguimientos a la gestión institucional y elaborar informes de ley | Informes y reportes presentados y publicados                   | Oficina Control Interno       | Enero a diciembre 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 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


|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 14 de 26</b>          |

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

### Componente II. Racionalización de Trámites

| Componente II. Racionalización de Trámites |   |             |   |                           |   |                     |
|--|---|-------------|---|---------------------------|---|---------------------|
| No   | Subcomponente                                     | Actividades |   | Meta o Producto           | Responsable   | Fecha Programada    |
| 1  | <b>Subcomponente 2.</b> Priorización de Trámites. | 2.1         | Actualizar formularios de los trámites inscritos. | Formularios actualizados. | Oficina de Prensa y Atención al Cliente.<br><br>Oficina de Crédito y Cartera. | Primer cuatrimestre |


|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
| <br><b>CSC</b><br>CORPORACIÓN SOCIAL<br>DE CUNDINAMARCA | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 15 de 26</b>          |

|          |   |     |  |                                  |  |                     |
|----------|---|-----|--|----------------------------------|--|---------------------|
| <b>2</b> | <b>Subcomponente<br/>3. Racionalización de tramites</b> | 3.1 | Identificar acciones de racionalización para registrar en el SUIT                            | Estrategia de racionalización.   | Oficina de Prensa y Atención al Cliente<br><br>Oficina de Crédito y cartera<br><br>Oficina de Planeación (Apoyo) | Primer Cuatrimestre |
|          |   | 3.2 | Realizar monitoreo a la gestión de operación de cada tramite inscrito en la plataforma SUIT. | Reporte de monitoreo             | Oficina de Planeación  | Cuatrimestral       |
|          |   | 3.3 | Evaluación y seguimiento a la estrategia de racionalización formulada                        | Informe seguimiento y evaluación | Oficina Control Interno  | Cuatrimestral       |

### Componente III. Participación ciudadana y rendición de Cuentas

La implementación de los procesos de Rendición de Cuentas en Colombia ha contribuido a ampliar los espacios de una democracia participativa, al consolidarse como un proceso dinámico y permanente que fortalece la planeación y la relación directa con la ciudadanía.

Con el propósito de generar un mayor acercamiento con los grupos de valor y demás partes interesadas, durante la vigencia 2026 la Corporación Social de

|   |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b>    | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|   |   | <b>Versión: 02</b>               |
|   | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al<br/>Ciudadano</b> | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|   |   | <b>Página: 16 de 26</b>          |

Cundinamarca (CSC) desarrollará espacios de interacción con afiliados y ciudadanía en general. Estas acciones buscan fomentar la participación, promover el control social y establecer una relación de doble vía con los actores sociales, orientada a la adopción de los principios de buen gobierno, eficiencia y eficacia en el ejercicio cotidiano 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 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 | 1.1         | Publicación de Información de Rendición de Cuentas   | Informe de Rendición de Cuentas publicado              | Oficina de Planeación<br>Oficina de Prensa y Atención al Cliente | Anual      |
|  |                              | 1.2         | Diseñar, implementar y divulgar estrategias para incentivar la participación de los grupos de valor en el ejercicio de rendición de cuentas. | Documento estrategia, piezas publicitarias publicadas. | Oficina de Planeación<br>Oficina de Prensa y Atención al Cliente | Anual      |
|  |                              | 2.1         | Desarrollar audiencia de Rendición de Cuentas  | Audiencia de rendición de cuentas realizada.           | Oficina de Planeación<br>Oficina de Prensa y Atención al Cliente | Trimestral |

|          |  |     |  |   |  |                        |
|----------|--|-----|--|---|--|------------------------|
| <b>2</b> | <b>Subcomponente</b><br>2. Dialogo   | 2.2 | Ejecutar ferias de participación donde la ciudadanía conozca los tramites y servicios de la Entidad.   | Evidencias documentales (Informes, actas, listados de asistencia, registro fotográfico etc.). | Subgerencia de servicios corporativos                            | Enero – Diciembre 2026 |
| <b>3</b> | <b>Subcomponente</b><br>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Consolidar el informe de resultados de la rendición de cuentas y dar respuesta a la comunidad en el momento en que se presenten solicitudes. | Informe publicado   | Oficina de Planeación<br>Oficina de Prensa y Atención al Cliente | Anual                  |
|          |  | 4.2 | Realizar encuesta de evaluación del evento de Rendición de cuentas a los participantes   | Encuestas   | Oficina de Planeación  | Anual                  |

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.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|   |  | <b>Versión: 02</b>               |
|   | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|   |  | <b>Página: 19 de 26</b>          |

#### Componente IV – Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Teniendo en cuenta la Política Pública de Servicio al Ciudadano, cuyo propósito es garantizar el derecho de las personas a una vida digna, contribuir a la superación de las necesidades sociales y combatir la discriminación y la segregación como factores asociados a la pobreza, se busca consolidar atributos del servicio público tales como dignidad, efectividad, calidad, oportunidad, calidez y confiabilidad. Todo ello bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, con el fin de satisfacer las necesidades ciudadanas y mejorar su calidad de vida.


En este marco, la Corporación Social de Cundinamarca se compromete a fortalecer la atención al ciudadano mediante la evaluación y optimización de los canales de atención, la estructura administrativa, el direccionamiento estratégico, el talento humano y los aspectos normativos y procedimentales relacionados con la interacción ciudadana.

Este componente también contempla la definición de acciones orientadas a mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Entidad, incrementando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio pleno de sus derechos.

Como estrategia para alcanzar este objetivo, la Corporación Social de Cundinamarca ha previsto el desarrollo de diversas actividades durante la vigencia 2026.

| Componente IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano |                  |   |                 |                       |                  |
|---|------------------|---|-----------------|-----------------------|------------------|
| No  | Subcomponente    | Actividades   | Meta o producto | Responsable           | Fecha programada |
| 1   | Subcomponente 1. | 1.1 Seguimiento de la información institucional mediante el portal web de la Entidad. | Página web      | Oficina de Planeación | Vigencia 2026    |



|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  <p><b>CSC</b><br/>CORPORACIÓN SOCIAL<br/>DE CUNDINAMARCA</p> | <p align="center"><b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b></p> |  | <p><b>Código: CSC-GI-FR-18</b></p>      |
|  |  |  | <p><b>Versión: 02</b></p>               |
|  | <p align="center"><b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b></p>  |  | <p><b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b></p> |
|  |  |  | <p><b>Página: 20 de 26</b></p>          |

|   |   |     |   |  |   |               |
|---|---|-----|---|--|---|---------------|
|   | Planeación del servicio del ciudadano   | 1.2 | Identificar y gestionar las mejoras en la atención al Cliente.  | Informe de seguimiento de PQRSDF.                | Oficina de Prensa y Atención al Cliente                                   | Cuatrimestral |
| 2 | <b>Subcomponente</b><br>2. Fortalecimiento de los canales de atención y talento humano al servicio al ciudadano | 2.1 | Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Institucional de Capacitaciones             | Plan de Capacitaciones ejecutado.                | Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano)                  | Trimestral    |
| 3 | <b>Subcomponente</b><br>3. Gestión de relacionamiento con los ciudadanos  | 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.<br><br>Gestión de Talento Humano | Cuatrimestral |
|   |   | 3.2 | Administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz.                          | Informe de seguimiento de PQRSDF.                | Oficina de Prensa y Atención al Cliente                                   | Cuatrimestral |

|          |   |     |  |                             |   |            |
|----------|---|-----|--|-----------------------------|---|------------|
|          |   |     | (Presencial, escrito, virtual y telefónico)  |                             |   |            |
| <b>4</b> | <b>Subcomponente</b><br><b>4. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana</b> | 4.1 | Analizar la información de las PQRSDF recibidas por los diferentes canales   | Informe de PQRSDF publicado | Oficina de Control Interno              | Semestral  |
| <b>5</b> | <b>Subcomponente</b><br><b>5. Conocimiento del Servicio al Ciudadano</b>                      | 5.1 | Realizar la medición de la satisfacción del cliente respecto a su caracterización, calidad y oportunidad en la prestación de nuestros servicios. | Informe de encuestas.       | Oficina de Prensa y Atención al Cliente | Trimestral |

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

El derecho de acceso a la información pública es un derecho universal y fundamental que garantiza a todas las personas conocer en detalle los documentos y la información que administra o tiene bajo su control la Corporación Social de Cundinamarca. Su finalidad es que los afiliados y demás grupos de interés estén debidamente informados, puedan ejercer otros derechos y participen en las decisiones que los afectan.

Este derecho constituye una garantía que no solo permite a los ciudadanos acceder a la información mediante sus solicitudes, sino que también obliga a los servidores


|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 22 de 26</b>          |

públicos a generar información cada vez más clara, organizada y accesible, promoviendo su divulgación proactiva.


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: 22 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 Actualizar permanentemente la información del menú transparencia, menú participativo y servicio al ciudadano a través del portal. | Información actualizada en los diferentes espacios | Todos los procesos | Enero – diciembre 2026 |

|  |  |  |                                  |
|--|--|--|----------------------------------|
|  <p><b>CSC</b><br/>CORPORACIÓN SOCIAL<br/>DE CUNDINAMARCA</p> | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> |  | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  |  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  |  | <b>Página: 23 de 26</b>          |

|   |  |     |  |  |   |                        |
|---|--|-----|--|--|---|------------------------|
| 2 | <b>Subcomponente 2.</b><br>Lineamientos de Transparencia pasiva                      | 2.1 | Producir y difundir comunicados de prensa y material periodísticos.                                    | Material informativo diseñado y publicado                  | Oficina de Prensa y Atención al Cliente   | Enero – diciembre 2026 |
| 3 | <b>Subcomponente 3.</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Aprobar la Política de Seguridad de la Información.  | Acta de aprobación   | Oficina de Planeación   | Primer Cuatrimestre    |
|   |  | 3.2 | Actualizar los instrumentos archivísticos.   | Instrumentos actualizados.                                 | Gestión de la Información (Archivo)   | Anual                  |
| 4 | <b>Subcomponente 4.</b> Criterio diferencial de accesibilidad                        | 3.1 | Implementar gradualmente mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad. | Manual de atención al ciudadano y micrositos actualizados. | Gestión de la Información (Sistemas)<br>Oficina de Prensa y atención al cliente | Enero - Diciembre      |

|  |   |  |                                  |
|--|---|--|----------------------------------|
| <br><b>CSC</b><br>CORPORACIÓN SOCIAL<br>DE CUNDINAMARCA | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b>    |  | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |   |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al<br/>Ciudadano</b> |  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |   |  | <b>Página: 24 de 26</b>          |

|          |  |     |   |  |   |                   |
|----------|--|-----|---|--|---|-------------------|
| <b>5</b> | <b>Subcomponente</b><br><b>5. Monitoreo de Acceso a la información Pública</b> | 5.1 | Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidad es Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA | Portal web con requerimientos ITA actualizado. | Gestión de la Información (Sistemas)<br><br>Oficina de Planeación | Enero - Diciembre |
|----------|--|-----|---|--|---|-------------------|

### 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  |
| <b>1</b>                               | <b>Subcomponente</b><br><b>1. Código de integridad</b> | 1.1         | Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con | Piezas graficas socializadas | Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano)<br><br>Febrero - Diciembre |



|  |     |   |  |  |  |                 |
|--|-----|---|--|--|--|-----------------|
|  |     |   | el fin de sensibilizar a los servidores públicos |  |  |                 |
|  | 1.2 | Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas periódico. | Reportes de seguimiento.                         | Subgerencia Administrativa y Financiera (Talento Humano) |  | Abril - Junio   |
|  | 1.3 | Manual de Supervisión con los lineamientos normativos vigentes actualizado.   | Manual de Supervisión                            | Subgerencia Administrativa y Financiera (Contratación)   |  | Primer semestre |

## 6. 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 Plan y realiza el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan.

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  | <b>Procesos de Apoyo<br/>Gestión de la Información</b> | <b>Código: CSC-GI-FR-18</b>      |
|  |  | <b>Versión: 02</b>               |
|  | <b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>  | <b>Fecha: Octubre 24 de 2023</b> |
|  |  | <b>Página: 26 de 26</b>          |

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).

## 7. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN

| Elaboró y Aprobó (Proceso)                                  | Revisó y Aprobó (Calidad)   | Aprobó  |
|---|---|---|
| <b>Zayra Andrea Torres</b><br>Contratista<br><i>Elaboró</i> | <b>Carlos Francisco Buitrago</b><br>Asesor de Gerencia<br><i>Revisó</i> | <b>Sandra Hoyos Acosta.</b><br>Presidente Comité<br>Aprobó<br><br>Acta de Comité N° 002 de<br>2026 Comité Institucional de<br>Gestión y Desempeño<br>Aprobó |
| <b>Fecha: Enero 19 2026</b>                                 | <b>Fecha: Enero 20 2026</b>   | <b>Fecha: Enero 22 2026</b>   |