



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

V4. Julio 24 de 2017



 **MINHACIENDA**



## CENTRAL DE INVERSIONES S.A. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. VALORES CORPORATIVOS.....	2
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	5
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	8
4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	11
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	16
6. INICIATIVAS ADICIONALES .....	21
Anexo No.1 – Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento .....	23
Anexo No. 2 – Estrategias y Formas de Participación Ciudadana .....	41
Anexo No. 3 – Cronograma Rendición de Cuentas .....	42

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, Central de Inversiones S.A. – CISA presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para el año 2017, la cual se realiza a través de cuatro componentes: el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Anti Trámites, la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

### 1. VALORES CORPORATIVOS

En desarrollo de una iniciativa adicional prevista en el Plan Anticorrupción del año 2016 se realizó la revisión a nuestros Principios y Valores y posteriormente se procedió a la actualización del Código de Ética el cual fue adoptado en noviembre de 2016.

El Código de Ética incorpora los siguientes Principios Éticos:

1. El interés general prevalece sobre el interés particular.
2. Los recursos y bienes públicos se preservan y gestionan con eficiencia.
3. La mejora continua conduce a la excelencia en el servicio.
4. El talento humano es fundamental en el desarrollo de la gestión.
5. Los resultados de la gestión se divulgan de forma clara, veraz y oportuna.
6. La información se administra según los estándares establecidos.
7. La sostenibilidad ambiental es un criterio clave en la gestión.

Como resultado del ejercicio interno, realizado con la participación de representantes de toda la Entidad, se llegó a la definición de 8 valores para CISA:

1. Honestidad
2. Respeto
3. Transparencia
4. Responsabilidad
5. Imparcialidad
6. Confidencialidad
7. Servicio
8. Participación

Y se procedió a definir de manera concreta en que consiste cada valor ético y bajo qué actuaciones se procede en concordancia con tales valores:

### **Honestidad**

Es actuar con coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace, y con honradez en la protección de los bienes y recursos públicos.

Somos honestos cuando:

- En nuestras acciones y palabras prima la verdad.
- Realizamos nuestro trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Damos el mejor uso a los recursos y bienes públicos para el logro de los objetivos institucionales en cumplimiento estricto de las normas.
- Creamos y mantenemos mecanismos para la denuncia de la corrupción.
- Actuamos con apego a la ley y las normas.

### **Respeto**

Es reconocer y aceptar al otro en sus derechos, deberes, diferencias y particularidades.

Somos respetuosos cuando:

- Reconocemos y valoramos los derechos y diferencias de las personas, independientemente de las jerarquías, opiniones u origen social.
- Ofrecemos a los demás el trato que deseamos para nosotros.

### **Transparencia**

Es informar sobre nuestra gestión de forma precisa, objetiva, clara, constructiva, completa y oportuna.

Somos transparentes cuando:

- Rendimos cuentas a nuestros grupos de interés.
- Hacemos visibles nuestras decisiones.

### **Responsabilidad**

Es cumplir con eficiencia las funciones del cargo y asumir las consecuencias de las propias decisiones.

Somos responsables cuando:

- Cumplimos a cabalidad todas las labores que se nos encomiendan para el logro de los objetivos organizacionales.
- Asumimos de forma consciente las consecuencias que se derivan de nuestras decisiones y actuaciones en el ejercicio de las funciones asignadas.

### **Imparcialidad**

Es tomar decisiones de forma argumentada sin prejuicios o discriminaciones, basados en hechos y evidencias.

Somos imparciales cuando:

- Tratamos a los colaboradores y los demás grupos de interés en igualdad de condiciones, cualquiera sea la circunstancia.
- Nos abstenemos de discriminación o preferencia en las relaciones y desempeño laboral.
- Soportamos en hechos y evidencias la toma de decisiones en el ejercicio de las funciones.

### **Confidencialidad**

Es mantener la debida reserva o secreto sobre determinada información, que por mandato legal o disposiciones internas no puede ser divulgada.

Somos confidenciales cuando:

- Mantenemos reserva sobre información de los colaboradores y clientes de la entidad, en el marco de la normatividad vigente.
- Manejamos la operación y los procesos de la entidad observando fielmente los lineamientos impartidos, de modo que mantengamos la competitividad.

### **Servicio**

Es satisfacer con excelencia las necesidades de los diferentes grupos de interés en el marco de la función pública.

Servimos cuando:

- Identificamos las necesidades de las partes interesadas y trabajamos para satisfacerlas dentro del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantenemos disposición para desempeñar nuestras labores con calidad, amabilidad y oportunidad.
- Nos apoyamos mutuamente y trabajamos en conjunto, enfocados en el bien común.

### **Participación**

Es propiciar espacios para la toma compartida de decisiones sobre el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

Somos participativos cuando:

- Abrimos espacios para que los colaboradores intervengan activamente en la toma de decisiones sobre la planeación y realización del trabajo.
- Promovemos el sentido de pertenencia a través de la escucha y la inclusión de los aportes para el desarrollo de la gestión.

## 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El resumen de las actividades programadas para cada uno de los subcomponentes del mapa de riesgos de corrupción incluye:

Desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	Política incluida en el documento. Ver Introducción al Capítulo 2 del presente documento " <i>Mapa de Riesgos de Corrupción</i> "	Política definida e incluida en el documento	Mejoramiento Continuo	Política definida previamente en la circular normativa 107
<b>Subcomponente /proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos definido dentro de los parámetros del documento " <i>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción</i> ". Remitirse al Anexo No 1 del presente documento.	Mapa de Riesgos de Corrupción incluido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Gerencia de Planeación	Elaboración de mapa de riesgos surtida entre noviembre de 2016 y enero de 2017
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>Proceso participativo interno:</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción con la participación de los líderes de los procesos de CISA y sus equipos de trabajo	Mapa de Riesgos de Corrupción Construido	Gerencia de Planeación	Noviembre de 2016 a enero de 2017
	<b>Proceso participativo interno:</b> Difusión del Mapa de Riesgos de Corrupción a los líderes de la organización una vez culminado su proceso de formulación para sus observaciones y comentarios.	Mapa divulgado	Gerencia de Planeación	15 al 30 de diciembre de 2016
	<b>Proceso participativo externo:</b> Invitación a la ciudadanía para presentar observaciones y comentarios al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Versión actualizada del Plan Anticorrupción (si aplica)	Gerencia de Planeación	1 al 16 de enero de 2017 y a lo largo de todo el 2017 una vez aprobada y publicada la primera versión del Plan.
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo y revisión	Seguimiento permanente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos por parte de los líderes de los proceso	Identificación de oportunidades de mejora en las acciones de tratamiento de los riesgos y/o identificación de materialización de riesgos	Líderes de los procesos	1 febrero - 31 diciembre 2017



Desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 5 Seguimiento	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril.	Seguimiento y control por parte de la Oficina de Control Interno a la implementación y a los avances de las acciones definidas y publicación del informe correspondiente	Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de mayo 2017
	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto.		Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de septiembre 2017
	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.		Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de enero 2018

## Subcomponente 1 – Política de administración de Riesgos:

Central de Inversiones definió, a través de la Circular Normativa No. 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A.”, la política de administración de riesgos la cual se resumen en:

*La gestión del riesgo es parte integral de las actividades gerenciales de CISA y pretende coadyuvar a la organización a desarrollar, implementar y mejorar continuamente un marco de referencia de la Gestión del Riesgo, cuyo propósito es desarrollar a cabalidad la misión institucional, aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y prepararla para enfrentar cualquier contingencia que pueda afectar el logro de los mismos, mediante un método lógico y sistemático de valoración y tratamiento de los riesgos asociados a un proceso.*

## Subcomponente 2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:

La Formulación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 se hizo basada en los documentos:

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción - 2016

La metodología utilizada por el Equipo de Central de Inversiones S.A – CISA comprendió cuatro fases a saber:

1. Se realizó la evaluación de los factores externos e internos que afectan el cumplimiento de la misión y los objetivos de la Entidad, generándose un contexto para la identificación de los riesgos de corrupción.

2. Cada líder de proceso realizó una revisión sobre la eventual materialización de Riesgos de Corrupción en el año, obteniendo como resultado que en 2016 no se materializó riesgo alguno de corrupción en CISA.
3. A partir del mes de noviembre de 2016 se realizaron sesiones de trabajo entre los líderes de los procesos y la Gerencia de Planeación orientadas a la identificación, análisis y valoración de los Riesgos de Corrupción así como a la formulación de acciones de tratamiento para aquellos riesgos que por su valoración lo requirieron.
4. El resultado de dicho trabajo fue revisado por el Comité Interinstitucional de Desarrollo Administrativo y realizados los ajustes solicitados hasta obtener la aprobación por parte de dicha instancia y proceder posteriormente a su publicación.

En éste proceso se destaca:

- El mantenimiento de un espacio electrónico en la intranet de CISA para que cualquier colaborador pueda reportar posibles eventos de corrupción.
- El compromiso de los Líderes de los Procesos con la identificación, análisis y valoración de Riesgos de Corrupción, mediante la revisión de la caracterización de cada proceso identificando posibles riesgos y comparándolos con los incluidos en el Mapa de Riesgos de los años 2015 y 2016.
- La aplicación de la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la identificación y evaluación de los riesgos.

Dado que el Mapa de Riesgos de Corrupción es un documento extenso se decidió presentarlo en el **Anexo No 1** de este documento a fin de facilitar la lectura continua del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.



### 3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### Identificación y priorización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites para el 2017 se enfocó en la simplificación y fusión de trámites, con el propósito de disminuir las actividades al interior de la Entidad y facilitarle al ciudadano la identificación del trámite que desea solicitar.

#### Priorización de trámites

De los 7 trámites registrados en el SUIT se encontró que todos han sido racionalizados en años anteriores con cambios administrativos o tecnológicos; sin embargo, con la operatividad que actualmente se desarrolla en la Entidad, es viable pensar que las etapas que se ejecutan en el trámite *“Verificación pagos efectuados a una obligación”* pueden ejecutarse en la *“Revisión de Obligación”*.

#### Racionalización de trámites

Siguiendo los supuestos de una racionalización de tipo administrativo y una vez revisadas cada una de las etapas, entregables y tiempo de respuesta de los trámites *“Revisión de Obligación”* y *“Verificación pagos efectuados a una obligación”*, se determinó que los trámites pueden ser fusionados. Por lo tanto, se eliminará del registro en el SUIT el trámite *“Verificación pagos efectuados a una obligación”* y se ajustarán las etapas para la *“Revisión de Obligación”*.

A continuación se presenta la matriz de la planeación de la estrategia de racionalización los trámites *“Revisión de Obligación”* y *“Verificación pagos efectuados a una obligación”*, resultado del ejercicio de racionalización realizado en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT) que se encuentra en funcionamiento.

Nombre de la entidad:

administrativo:

Departamento:

Municipio:

Orden:

Año vigencia:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				TIPO DE RACIONALIZACIÓN					PLAN DE EJECUCIÓN		
Tipo	#	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable
Único	379	Verificación de pagos efectuados a las obligaciones	Inscrito	CISA tiene inscrito en el SUIT el trámite "Verificación de pagos efectuados a las obligaciones", las etapas para dar respuesta al ciudadano pueden incluirse en el trámite "Revisión de Obligación", teniendo en cuenta que al momento de hacer las consultas de una obligación en el aplicativo COBRA, uno de los elementos que se analiza son los pagos realizados por parte del deudor.	Fusionar el trámite de "Verificación pagos efectuados a una obligación" con el de "Revisión de Obligación" teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta para los dos trámites por parte de CISA, es de 15 días hábiles.	Disminución de actividades al interior de la Entidad  Facilitar al Ciudadano la identificación del trámite que desea solicitar.	Administrativa	Fusión del trámite u otros procedimientos administrativos	15/01/17	31/12/17	SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

## 4. RENDICIÓN DE CUENTAS

En cumplimiento del Documento CONPES 3654 de 2010 y del Decreto 2641 de 2010, la Rendición de Cuentas está integrada por tres componentes: Información, Diálogo e Incentivos.

A continuación se describe el alcance de cada uno de los componentes mencionados:

### Información

Para garantizar la implementación de éste componente y lograr que CISA comunique continuamente la información relevante de la organización y los resultados de su gestión, la Entidad identificó las principales necesidades de información útil de sus usuarios y en general de la ciudadanía.

Dicha información se encuentra detallada en el Anexo No. 3 del presente documento y en el Plan de Participación Ciudadana publicado en la página web de la Entidad, en el vínculo: <https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ParticipacionCiudadana/PlanParticipacion.aspx>

### Dialogo

Con el ánimo de generar ambientes propicios para la interacción permanente con la ciudadanía, CISA ha puesto a disposición de todos sus usuarios espacios presenciales y virtuales que promueven que la rendición de cuentas al ciudadano sea permanente y que facilite la comunicación con éste. Estos se describen en el Anexo No. 3 del presente documento y en el Plan de Participación Ciudadana.

Las principales estrategias de difusión y formas de participación se focalizan en: Atención en las instalaciones de la organización y telefónica, desarrollo de foros nacionales sobre gestión de activos públicos, página web, mailling, redes sociales, chats en línea, correos electrónicos institucionales y foros virtuales.

### Incentivos

CISA, consciente de la importancia de desarrollar y fortalecer la Cultura del Servicio al Ciudadano y de Rendición de Cuentas, implementará un Programa de entrenamiento integrado, dirigido a los colaboradores al igual que una campaña que premie los conocimientos en materia de transparencia y participación ciudadana.

## 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dentro de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio al ciudadano y cuyo marco normativo es el documento CONPES 3785 de 2013, se establece que las entidades públicas deben adecuar mecanismos que faciliten y garanticen a los ciudadanos el acceso a los trámites y servicios del Estado.

La labor que realizan las entidades en términos de servicio al ciudadano es determinante para garantizar el cumplimiento de la misión del Estado, recuperar la confianza, promover el crecimiento económico, incrementar la competitividad y reducir la corrupción.

El punto de partida es el análisis del estado actual del servicio identificando las oportunidades de mejora y su correspondiente acción.

### Estado Actual del Servicio

CISA cuenta con los siguientes mecanismos para atender a la ciudadanía:

- Portafolio de Trámites
- Procedimiento de atención de PQR (Sistema para gestionar PQR y Circular 005)
- Aplicativo documental para la gestión de PQRS
- Caracterización de Usuarios
- Protocolos de Atención
- Puntos de Atención en Bogotá con la Oficina de Atención al Usuario y en las sucursales de Barranquilla, Cali y Medellín
- Funcionarios capacitados y sensibilizados para la atención a los usuarios
- Diferentes canales dispuestos para solicitar los trámites: página web y call center
- Evaluación del grado de satisfacción de los peticionarios respecto a los trámites adelantados en CISA.

CISA realiza anualmente seis encuestas de satisfacción a ciudadanos que hayan presentado Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) o trámites de venta de inmuebles, con el fin de obtener información respecto a cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación con el servicio prestado por la Entidad. En dichas encuestas se indaga por oportunidades de mejora identificadas por los ciudadanos y sugerencias respecto a que le mejorarían, adicionarían o eliminarían a los procesos actuales y al servicio que presenta CISA.

Adicionalmente, se realizan clientes ocultos y encuestas mensuales a los visitantes a las sucursales, con el fin de evaluar y calificar la atención directa al público en las oficinas, la rapidez en la atención prestada, la calidad de la información suministrada, el nivel de satisfacción con la solución ofrecida y las sugerencias de los usuarios que permitan mejorar el servicio.

El 91% de los entrevistados se mostró satisfecho con el servicio recibido y agradeció las oportunidades brindadas por la Entidad a través de los descuentos de cartera y que les ayuda a solucionar sus problemas de endeudamiento; así mismo, destacan la buena la atención que reciben de parte de los funcionarios.

## Necesidades Identificadas

El análisis de la información recibida ha permitido la identificación de los factores generadores de satisfacción e insatisfacción así como de las necesidades que se deben convertir en oportunidades de mejora.

Dentro de los factores generadores de satisfacción los usuarios destacan la buena atención de los funcionarios de la Entidad, las diferentes opciones de pago de las obligaciones que les ofrece CISA y la elaboración de encuestas de satisfacción. En cuanto a los factores que generan insatisfacción está principalmente los tiempos de respuesta y la calidad de la información que recibe de la Entidad, tanto de los gestores de cartera como de las respuestas a las PQRS.

Con base en lo anterior, a continuación se presentan las acciones definidas para mejorar la interacción con los deudores, tanto escrita y verbal con el usuario, los tiempos de respuesta a las peticiones y la divulgación de los diferentes canales de contacto:

Componente: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano y que dependa de la Alta Dirección	Jefatura de Servicio Integral al Usuario que depende de la Vicepresidencia de Negocios	Jefe Servicio Integral al Usuario	Cumplido
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección	Comité de la Vicepresidencia de Negocios.	Jefe Servicio Integral al Usuario	Cumplido
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Estudiar mecanismos para facilitar el pago del trámite de cancelación de garantías.	Solicitud a la PMO del desarrollo tecnológico para el pago del trámite de cancelación de garantías por el botón PSE.	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/03/2017
	Revisión de los protocolos de servicio	Actualización permanente de los protocolos cada vez que se presenten cambios	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente

Componente: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Actualización información en la página web en los temas de servicio	Actualización permanente de la información de la página web cada vez que se presenten cambios	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente
	Acercamiento con la Superintendencia de Notariado y Registro para divulgar a través de la unidad móvil, nuestro trámite de cancelación de hipotecas BCH.	Canal de Comunicación permanente con el móvil de la Superintendencia de Notariado y Registro.	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/12/2017
3. Talento Humano	Asistir a los cursos ofrecidos por el PNSC -DNP que fortalezcan las competencias de servicio	Participación permanente en cursos del PNSC - DNP por parte de los funcionarios de SIU	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente
4. Normativo y Procedimental	Actualizar la Circular 005 según las necesidades del proceso	Circular 005 revisada semestralmente	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2017 31/12/2017
	Actualizar los flujos del aplicativo de gestión de las PQRSD según la necesidad del proceso	Aplicativo de Gestión actualizado	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente
	Fusionar el trámite de "Verificación pagos efectuados a una obligación" con el de "Revisión de Obligación" teniendo en cuenta que el tiempo de respuesta para los dos trámites por parte de CISA, es de 15 días hábiles. Así mismo, la revisión de la obligación implica la validación de los pagos realizados a la obligación.	Fusión de trámites.	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/12/2017
	Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales	Realizar 3 divulgaciones de temas relacionados	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2017 30/09/2017 31/12/2017
	Sensibilización de temas de gestión de PQRDS a los funcionarios de las distintas áreas y aliados estratégicos relacionados con la atención de las mismas.	Realizar 4 sensibilizaciones por año.	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/12/2017
5. Relacionamiento con el Ciudadano	Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados	Realizar 2 informes	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/07/2017 01/12/2018

Componente: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Realizar propuesta de caracterización de los grupos de interés (deudores de cartera)	Caracterización deudor de cartera	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2017

Cabe destacar que CISA ya ha implementado los mecanismos: “Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano”, “Afianzar la cultura de servicio al ciudadano” y “Fortalecimiento de los canales de atención” definidos en el Decreto 2641 de 2012, a continuación, una descripción de dicha implementación.

## Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Requisitos	Mecanismo Implementado en CISA
<b>Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.</b>	Página web en el Link de Trámites/ Trámites y Servicios/Ventanilla Única de Trámites y Servicios CISA.
<b>Implementar y optimizar:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.</li> <li>➤ Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.</li> </ul>	Circular Normativa 05 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes”. (Actualizada) Aplicativo de Gestión Documental parametrizado según necesidades y cambios en la normatividad.
<b>Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.</b>	Encuestas de Satisfacción Bimestrales. Encuestas de Atención en Sucursales Mensuales.
<b>Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.</b>	Caracterización de usuarios actualizado. Informes de sugerencias semestrales detectadas en las encuestas de satisfacción y atención en sucursales.
<b>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad; Tiempos de entrega de cada trámite o servicio; Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos; Horarios y puntos de atención; Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</b>	Plan de Participación y Atención al Ciudadano publicado en la página web, así como la publicación de esta información en las carteleras digitales de las sedes de la Entidad.



Requisitos	Mecanismo Implementado en CISA
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Oficina de Atención al Usuario

## Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano

Requisito	Mecanismo implementado
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Participación de los colaboradores en las capacitaciones convocadas del PNSC – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Participación de los colaboradores en los programas de capacitación del PNSC – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

## Fortalecimiento de los Canales de Atención

Requisito	Medio de Publicación
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Plan de Participación Ciudadana
Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Protocolos de Atención Actualizados.
Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Se cuenta con un sistema de turnos que no amerita modificación, por el momento.
Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Oficina de Atención al Usuario
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Plan de Participación Ciudadana

## 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Central de Inversiones S.A., CISA, atendiendo lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios, cuenta con la sección “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*” en su página web.

En 2017 se mantendrán los estándares y lineamientos definidos por la procuraduría de acuerdo con la matriz Cumplimiento Ley y Decreto Transparencia.

Así, para el año 2017 se planteó por un lado el mantenimiento de actividades realizadas en años previos en tanto que se incorporaron actividades adicionales en los diferentes subcomponentes orientadas a que CISA continúe garantizando la transparencia y acceso a la información pública.

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
1. Lineamiento de Transparencia Activa	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Actualización de la estructura cuando se presenten cambios.	Mejoramiento Continuo	31/12/2017 (Dentro del mes siguiente del ajuste a la estructura)
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Actualización de procedimientos, servicios y funcionamiento cuando se presenten cambios o ajustes.	Mejoramiento Continuo	31/12/2017 (Dentro del mes siguiente que se realicen los cambios o ajustes a la información mínima obligatoria)
	Divulgación de Datos Abiertos	1ra Campaña de divulgación del Conjunto de datos	Oficial de Seguridad de la Información	30/03/2017
		2da Campaña de divulgación del Conjunto de datos	Oficial de Seguridad de la Información	30/06/2017
		3ra Campaña de divulgación del Conjunto de datos	Oficial de Seguridad de la Información	30/07/2017
		4ta Campaña de divulgación del Conjunto de datos	Oficial de Seguridad de la Información	31/12/2017
Publicación de Información sobre contratación Pública	Actualización permanente de la información de contratación pública	Vicepresidencia Jurídica	31/12/2017 De manera permanente	

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Publicación y Divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea	Botón de Transparencia y Acceso a la información pública publicado	Gerencia de Tecnología y Sistemas de Información	31/12/2017 (Durante todo el año)
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Información para niñas, niños y adolescentes	Mejorar información para adolescentes	Comunicaciones corporativas	30/11/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Organigrama	Publicado de manera gráfica y legible, en un formato accesible y usable el Organigrama	Comunicaciones corporativas	30/11/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Organigrama	Realizar descripción de la estructura orgánica, donde se dé información general de cada división o dependencia.	Comunicaciones corporativas	30/11/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Directorio de Entidades	Incluir en el botón de transparencia y acceso a la información el directorio de entidades	Comunicaciones corporativas	30/11/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público)	Incluir los datos de contacto de las sucursales	Servicio Integral al Usuario	28/02/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Trámites y servicios	Incluir las normas que sustentan los tramites	Servicio Integral al Usuario Mejoramiento Continuo	30/03/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Estudios, investigaciones y otras publicaciones.	Publicar Estudios, investigaciones y otras publicaciones producidas en CISA	Gerencia Planeación	31/12/2017

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Informes de gestión, evaluación y auditoría - Informe enviado a la Asamblea de CISA	Publicar Informe	Gerencia Planeación	30/04/2017
	Matriz de autodiagnóstico (Procuraduría) Informe de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría General de la República o a los organismos de control territorial, según corresponda.	Publicar Informe	Gerencia Contable y Operativa	30/04/2017
2. Lineamiento de Transparencia Pasiva	Una adecuada gestión de solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al ciudadano	Mecanismo de gestión de solicitudes de Información implementado o actualizado	Servicio Integral al Usuario	Cumplido
	Se aplica el principio de gratuidad, y en consecuencia, no cobrar costos adicionales. En caso de que la entidad cobre deberá motivar en acto administrativo los costos.	Actualizar información cada vez que se presenten ajustes en los costos	Gerencia de Recursos	31/12/2017 Cada vez que se presenten cambios

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Revisar los estándares y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá de la misma forma de la solicitud.	Solicitud tipificada de Acceso a la Información pública dentro del aplicativo de gestión de PQR's	Servicio Integral al Usuario	Cumplido
	El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en forma accesible para los solicitantes o interesados	Solicitud tipificada de Acceso a la Información pública dentro del aplicativo de gestión de PQR's	Servicio Integral al Usuario	Cumplido
	El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señale la ley 1755 de 2015	Solicitud tipificada de Acceso a la Información pública dentro del aplicativo de gestión de PQR's	Servicio Integral al Usuario	Cumplido

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida	Incorporación de texto dentro de los actos de respuesta que informe sobre los recursos administrativos y judiciales disponibles para el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida	Vicepresidencia Jurídica	Cumplido
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	El registro o inventario de activos de la información	Inventario de activos de información publicado	Gerencia de Recursos	31/10/2017
	El esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información ajustado	Comunicaciones corporativas	31/12/2017 Cada vez que se presenten cambios
	El índice de información clasificada y reservada	Documento Índice de información clasificada y reservada.	Gerencia de Recursos	Cumplido
	Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos deben publicarse en el sitio web de Datos Abiertos del Estado Colombiano	Revisión del sitio web de datos abiertos del estado colombiano	Oficial de Seguridad de la Información	30/11/2017
	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de gestión documental (Decreto 2609 de 2012 y parámetros que fije el archivo general de la nación)	Ejecutar plan de mejoramiento del Archivo General de la Nación	Gerencia de Recursos	30/12/2017
4. Criterios Diferenciales de accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Implementar Plan Criterio Diferencial de Accesibilidad	Comunicaciones corporativas	30/08/2017 (Según como está definido en el plan)

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Implementar Plan Criterio Diferencial de Accesibilidad	Comunicaciones corporativas Servicio Integral al Usuario Gerencia de Tecnología	30/08/2017 (Según como está definido en el plan)
	Revisar e implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación incapacidad	Incluir dentro de los diseños de la remodelación de la Dirección General y Sucursal Bogotá los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de incapacidad	Gerencia de Recursos	30/12/2017
	Identificar acciones para responder solicitudes de las autoridades de las comunidades para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país	Protocolo de acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades	Servicio Integral al Usuario	Cumplido
5. Monitoreo de Acceso a la Información	Se debe generar un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones 3. El tiempo de respuesta de cada solicitud 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información generado	Servicio Integral al Usuario	31/03/2017
		Informe de solicitudes de acceso a la información generado	Servicio Integral al Usuario	30/06/2017
		Informe de solicitudes de acceso a la información generado	Servicio Integral al Usuario	30/09/2017
		Informe de solicitudes de acceso a la información generado	Servicio Integral al Usuario	31/12/2017



## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

En el plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016, se propuso realizar una revisión y actualización al Elemento “Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos” del Modelo Estándar de Control Interno- MECI en CISA. Se desarrolló el Código de Ética de CISA el cual establece los principios, valores y compromisos éticos, este fue construido colectivamente con colaboradores de diferentes áreas y niveles jerárquicos de la entidad.

Dando continuidad a estas iniciativas, para 2017, se propone desarrollar un proceso de sensibilización, apropiación y formulación de compromisos éticos por áreas y se elaborará e implementará un plan de comunicación para el fortalecimiento de la ética pública en la entidad.

Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
Lanzamiento: Sesiones de sensibilización sobre el referente ético y la formulación de los compromisos éticos por áreas.	Participación de al menos el 80% de los colaboradores de CISA	Gerencia de Gestión Humana y Mejoramiento continuo	Febrero – Julio 2017
Socialización: Campaña de comunicación de los valores y compromisos éticos	La socialización se realizará a través de actividades tales como: Eventos, cartelera, envíos de piezas digitales, concursos, entre otros.	Gerencia de Gestión Humana y Mejoramiento continuo	Julio – Septiembre 2017
Seguimiento al proceso de apropiación de los valores y los compromisos éticos de la entidad.	Continuidad de la socialización con la participación de al menos el 80% de los colaboradores de CISA (incluyendo a los nuevos colaboradores)	Gerencia de Gestión Humana y Mejoramiento continuo	Octubre – Diciembre 2017

Anexo No.1 – Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 y Acciones de Tratamiento

A continuación se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción de CISA 2017 por procesos.

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Direccionamiento Estratégico	Definir la estrategia en el corto, mediano y largo plazo para la consecución de los objetivos organizacionales, así como controlar la adecuada implementación de los planes asociados.	Divulgación o uso indebido de información confidencial o sensible de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Posibilidad de extraer información confidencial de la entidad.	Pérdida de Imagen, Pérdidas Económicas, Multas o Sanciones.	Probable	Catastrófico	Extrema	Monitoreo de la información clasificada como confidencial (Impresión, captura de pantalla, Outlook, Almacenamiento en Medios Extraíbles, Diccionario)	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Levantamiento de Activos de Información e identificación de situación actual de los procesos misionales (1. Comunicación Corporativa, 2. Soluciones Para el Estado, 3. Gestión Integral de Activos, 4. Gestión Jurídica del Negocio, 5. Gestión Integral de Servicios, 6. Servicio Integral al usuario)	*Comunicaciones Corporativas, * Vicepresidente Soluciones para el Estado, *Gerente de Inmuebles, * Gerente de Cobranza y Otros Activos, *Gerente Jurídica de Negocios, * Gerente de Proyectos Especiales, *Jefatura de Servicio al ciudadano, * Oficial de seguridad de la Información	Permanente	01/02/2017	30/09/2017
								Toma de conciencia, educación y formación en la seguridad de la información				Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información (1. Comunicación Corporativa, 2. Soluciones Para el Estado, 3. Gestión Integral de Activos, 4. Gestión Jurídica del Negocio, 5. Gestión Integral de Servicios, 6. Servicio Integral al usuario)	*Comunicaciones Corporativas, * Vicepresidente Soluciones para el Estado, *Gerente de Inmuebles, * Gerente de Cobranza y Otros Activos, *Gerente Jurídica de Negocios, * Gerente de Proyectos Especiales, *Jefatura de Servicio al ciudadano, * Oficial de seguridad de la Información			
								Términos y condiciones del empleo				Plan de Acción (1. Comunicación Corporativa, 2. Soluciones Para el Estado, 3. Gestión Integral de Activos, 4. Gestión Jurídica del Negocio, 5. Gestión Integral de Servicios, 6. Servicio Integral al usuario)	*Comunicaciones Corporativas, * Vicepresidente Soluciones para el Estado, *Gerente de Inmuebles, * Gerente de Cobranza y Otros Activos, *Gerente Jurídica de Negocios, * Gerente de Proyectos Especiales, *Jefatura de Servicio al ciudadano, * Oficial de seguridad de la Información			

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Manipulación del proceso de selección de personal para contratar funcionarios por fuera del perfil, o sin el cumplimiento de los procedimientos de selección y contratación previstos en la entidad	Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros, Manipulación u omisión de los resultados de selección	Funcionarios incompetentes, incumplimiento de metas, afectación del riesgo reputacional de la Entidad.	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes y hacer seguimiento semestral	Gerente Gestión Humana y MC	Semestral	01/01/2017	31/12/2017
								Manuales de Responsabilidad y Catalogo de Perfiles a través de SharePoint				Código de ética y Código de Buen Gobierno				
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros	Abuso de confianza de los funcionarios que ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad, Decisiones tomadas unilateralmente, Capacidad de manipulación	Pérdida de Recursos de la entidad.	Posible	Mayor	Alta	Software de apoyo nómina	Rara Vez	Mayor	Baja	Realizar monitoreo periódico a la liquidación de la nómina.	Gerente Gestión Humana y MC	Quincenal	01/01/2017	31/12/2017
								Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero								
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / incumplimiento de metas.	Posible	Mayor	Alta	Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez	Mayor	Baja	Hacer seguimiento a los controles.	Gerente Gestión Humana y MC	Semestral	01/01/2017	31/12/2017
								Existencia de niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios.								

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral	Posible	Mayor	Alta	<p>Análisis de cargas de trabajo y pertinencia de contratación de nuevos servicios en el outsourcing</p> <p>Definición de Niveles de Autorización y trazabilidad a través del Aplicativo Zeus.</p>	Rara Vez	Mayor	Baja	Hacer seguimiento a los controles.	Gerente Gestión Humana y MC	Cada que sea necesario	01/01/2017	31/12/2017
Gestión del Talento Humano	Proveer y mantener un talento humano competitivo para lograr el cumplimiento de las estrategias y metas de la compañía, asegurando un ambiente adecuado y condiciones seguras de trabajo.	Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros	Decisiones unilaterales, Concentración de poder	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral	Posible	Mayor	Alta	Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing y seguimiento a través del aplicativo Zeus.	Rara Vez	Mayor	Baja	Hacer seguimiento a los controles.	Gerente Gestión Humana y MC	Cada que sea necesario	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros	Liquidación manual de intereses	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	<p>Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"</p> <p>Centralización de liquidación de intereses o prorratas en Vicepresidencia Administrativa y Financiera</p> <p>Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia</p>	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Divulgación de información sensible de las ofertas en los procesos de puja o subasta para favorecer a terceros.	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles" Revisión del proceso de puja o subasta por parte de las áreas involucradas al interior de CISA Acuerdo de Confidencialidad en los contratos de los colaboradores	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Establecer vínculos comerciales o legales con personas o entidades vinculadas al lavado de activos o la financiación del terrorismo, para beneficio propio o de terceros	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Revisión y consulta en el world check	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Comercialización)	Generar ingresos a la compañía mediante la enajenación, administración y promoción individual o por paquetes, de activos inmobiliarios o derechos fiduciarios propios o de entidades estatales	Manipulación de la FAO para beneficio propio o de terceros (puja).	Falencias en el comportamiento ético individual	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Posible	Mayor	Alta	Validaciones internas del sistema en cuanto a la versión de la ficha. Aprobación de los negocios en comité de acuerdo a las atribuciones. Políticas y procedimientos para la comercialización de inmuebles CN 69.	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	diciembre

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.	Desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Posible	Catastrófico	Extrema	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Generar informe periódico sobre ejecución de gastos	Gerente de Inmuebles	Trimestral	enero	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA.	Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles, Falencias en el comportamiento	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles" Contrato de vigilancia que le permite alertar a la entidad sobre novedades en el estado de ocupación de los bienes inmuebles Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Manipulación de re avalúo de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.	Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos	Venta del activo por un valor que no corresponde.	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 31 "Políticas y Procedimientos de Avalúos de Inmuebles" Control automático del aplicativo Olympus de avalúos que deben ser sustentados Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017



Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Realizar reparaciones, obras o mantenimientos innecesarios a los inmuebles para beneficio propio o de terceros	Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Reparaciones, obras o mantenimientos deben ser aprobados por el comité de sucursal e incluidos en el Plan Anual de Mantenimientos Registro fotográfico y reporte de la novedad a la aseguradora Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Inmuebles (Gestión Administrativa)	Tener esquemas de administración y gestión eficientes, eficaces, efectivos y competitivos de los activos administrados y de aquellos de propiedad de la entidad para optimizar los costos y gastos inherentes a esta gestión	Manejo inadecuado de los dineros para gastos en administración saneamiento de los inmuebles por parte del personal asignado para tal función.	Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros	Improbable	Mayor	Moderada	Legalización de gastos frente a facturas originales Validación de documentos por parte del proceso de Gestión Financiera y Contable Validación de los gastos reportados por la gerencia contable en relación a la administración de inmuebles Circular Normativa 30 "Políticas y procedimientos de pagos a Terceros"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Inmuebles	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Cargue inexacto de información de las obligaciones durante el procesamiento de la cartera para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo	Rara Vez	Mayor	Baja	Conciliación conjunta con la gerencia contable y operativa Conciliación de la información del sistema con la documentación física y ajuste de información ingresada con base en la información documental ante diferencias evidenciadas.	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017



Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Aplicaciones inexactas de pagos a las obligaciones para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo	Rara Vez	Mayor	Baja	Validación de datos en los bancos recaudadores  Validación de información de recaudo con los Jefes de cartera en la identificación manual	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Pérdida de Integridad de la documentación en la recepción o manejo de cartera para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo.  Asignación clave para solicitud documental  Póliza de Cumplimiento en el contrato de custodia de documentos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Reporte inexacto de información financiera de clientes a centrales de riesgo para beneficio propio o de terceros	Discrecionalidad en el manejo de la información	pérdida económica para la compañía / Pérdida Reputacional, Sanciones	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo  Manejo de claves de acceso para modificación  Control dual en las modificaciones de información	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero	Inadecuado control o custodia de las garantías	Pérdida Económica, disminución en la probabilidad del recaudo.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Custodia de documentos tercerizada Asignación clave para solicitud documental Auditorías Internas al Proceso Póliza de Cumplimiento en contrato de custodia de documentos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Integral de Activos - Cartera	Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.	Recaudar dineros de cartera y no reportarlos o registrarlos por menor valor para beneficio propio o cobrar comisión por adelantar trámites al interior de la organización	Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación.	Pérdida Económica, Pérdida Reputacional.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Grabación y monitoreo de todas las llamadas Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA Decisiones colegiadas Grabación continua en la Zonas de Negociación de Cartera Auditorías Internas para el cumplimiento de los procedimientos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente de Cobranza y Otros Activos	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de	No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio propio o de un tercero	Falta de seguimiento y control a los abogados externos que tienen la representación de la Entidad en el proceso	Pérdida del valor del inmueble al configurarse un gravamen que le reste precio.	Rara Vez	Moderado	Baja	Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles Comité de Seguimiento Gerencia Jurídica del Negocio	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.															
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	Emitir conceptos jurídicos que beneficien a un tercero	No reflejar la verdadera situación jurídica del activo, falta de información en los aplicativos	Pérdida de recursos	Rara Vez	Mayor	Baja	Control dual - Jefe Inmediato -  Diligenciamiento o registro de la información en los aplicativos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las	Realizar contratos que no reflejen la realidad de lo negociado para compra y /o venta de los activos	Faltas de comunicación / información, Documentación incompleta, Ajustes en proceso de revisión, Error humano, Adición o eliminación de cláusulas en el proceso de negociación, Falta de claridad en la redacción de las condiciones contractuales.	Pérdida de recursos	Rara Vez	Mayor	Baja	Control dual - Jefe Inmediato  Control dual - Ejecutivos Vicepresidencia Soluciones para el Estado  Control dual - Vicepresidente de Soluciones para el Estado	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.															
Gestión Jurídica del Negocio	Implementar políticas y adelantar acciones jurídicas que faciliten el recaudo de cartera, la comercialización de inmuebles y la compra de activos o administración de los mismos mediante el análisis del estado jurídico de los activos, la instrumentación contractual de la adquisición o venta, la judicialización o impulso procesal de las obligaciones y el adelanto de las acciones judiciales pertinentes al saneamiento de los inmuebles.	Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros.	Otorgamiento de la facultad de recibir en los poderes expedidos a los abogados	Pérdida de recursos	Rara Vez	Moderado	Baja	Modelo de poder establecido en las Circulares normativas 85 y 97	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente Jurídico del Negocio	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
																31/12/2017
																31/12/2017
																31/12/2017
							seguimiento trimestral									
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros	Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web que solicitan paz y salvos. Daños en el Sistema. Errores en la información en el Sistema.	Pérdidas de dinero para CISA.	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la Firma de expedición del Paz y Salvo.	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
								Existencia de un aplicativo para seguimiento y validación de información del trámite de solicitudes (Zeus)								
								Imposibilidad de modificar datos en el aplicativo de cartera ( solo se puede consultar la información para generar los paz y salvos								
								Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos								
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y	Manipular la información de terceros en las bases de datos de	Acceso a las bases de datos y discrecionalidad en la	Perdida de elementos coercitivos para el	Rara Vez	Mayor	Baja	Verificación de información ingresada por parte del Gerente de Operaciones	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente de Operaciones	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros	modificación de información.	de cobro; pérdida de dinero												
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros	Acceso de los funcionarios a los aplicativos.	Pérdida de dinero, pérdida reputacional.	Posible	Mayor	Alta	Monitoreo de la llamada de Call Center	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerente de Operaciones	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
								Monitoreo de los correos institucionales de servicio al cliente por parte del Jefe del SIU								
Servicio Integral al Usuario	Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.	Recibir dineros por agilizar trámites ante la entidad.	Atención Presencial a la Ciudadanía en las instalaciones de CISA.	Pérdida Reputacional	Rara Vez	Mayor	Baja	Cámara de Seguridad en la Zona de SIU	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los actuales Controles	Jefe Servicio Integral al Usuario	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
								Entorno de la zona trabajo en oficina abierta que permite evidenciar este tipo de prácticas.				Incluir en la cartelera Electrónica mensaje que informe que en cisa no se debe hacer ningún pago en efectivo.			Jefe Servicio Integral al Usuario	
Financiero y Contable	Administrar y controlar los recursos de la	Influir en la entrega de recursos de la entidad para su administración en entidades	Discrecionalidad en la inversión de recursos	Pérdidas para la Entidad	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Circular Normativa 61 "Políticas y Procedimientos para la Administración de Recursos Financieros - Tesorería"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	G Contable y Financiero	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN	
	compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información	financieras o en otras opciones de inversión, en beneficio propio o de terceros						Reportes diarios de posición y tasas a instancias superiores (Gerente, Vicepresidente y Presidente), e informes mensuales a comité Financiero. Auditoria Externa / Circularización de Saldos Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos									
Financiero y Contable	Administrar y controlar los recursos de la compañía, registrar las operaciones de acuerdo con la normatividad contable vigente, atender las obligaciones con terceros derivadas de la naturaleza jurídica de CISA y requerimientos de información	Pago a terceros - Modificaciones de los pagos y destinatarios buscando beneficio propio o de terceros	Colusión entre funcionarios para realizar pagos no autorizados	Pérdidas para la Entidad	Rara Vez	Mayor	Baja	Circular Normativa 61 y 30 Perfiles asignados a Analistas de Tesorería y Contabilidad. Actualización a proveedores por parte del ordenador del gasto y retiro de inactivos	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	G Contable y Financiero	Permanente	01/01/2017	31/12/2017	
Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad	Elaboración de cláusulas o términos contractuales que generen un perjuicio o no cubran las contingencias para la entidad	Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.	Perdidas económicas o reputacionales para la entidad	Rara Vez	Mayor	Baja	Manual de contratación Terminación anticipada de un proceso de selección o contrato	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente Legal	Permanente	01/01/2017	31/12/2017	
Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA	Selección no objetiva de contratistas	Discrecionalidad al momento de la	Perdidas económicas o reputacionales para la entidad	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Gerencia Legal	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Gerente Legal	Permanente	01/01/2017	31/12/2017	



Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	y definir la reglamentación jurídica de la Entidad		elaboración de las cláusulas.					Discusión de los términos de referencia y aprobación de los mismos por parte de órgano interdisciplinario (Comité de Compras o Contratos) Tiempo a los interesados para presentar sugerencia a los términos de referencia, tales como: audiencia de aclaración de Borradores y términos para presentar observaciones a los borradores y al texto definitivo. Discusión de las observaciones ante un órgano interdisciplinario (Comité de compras - contratos)								
Legal	Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad	Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros.	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades, Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor	Pérdida económica	Posible	Catastrófico	Extrema	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Supervisores de Contratos	Permanente	01/01/2017	30/05/17
								Realización de Auditorías al Proceso de Contratación por parte de Auditoría Interna y Organismos de control.				Realizar capacitación/ sensibilización sobre sus responsabilidades a los Supervisores de Contratos.	Gerencia Legal	Semestral	01/05/2017	30/09/17 30/09/17
Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero	Colusión entre el posible proveedor o contratista y el funcionario de CISA responsable de realizar el sondeo, Intereses individuales, Inadecuado control en el proceso precontractual, Desconocimiento de las especificaciones técnicas por parte de quién realiza los sondeos de mercado	Realización de Contrataciones no Objetivas en incumplimiento de la Ley.	Improbable	Mayor	Moderada	Procedimientos documentados para la evaluación de sondeos Formato para especificaciones del producto o servicio Revisiones Colegiadas por parte del Comité de Contratos Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros	Incorporación de condiciones o requisitos en los documentos o en las solicitud de oferta orientados al favorecimiento de	Discrecionalidad al momento de elaborar los términos de	Sobrecostos, Pérdidas Económicas,	Rara Vez	Catastrófico	Moderada	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación" y Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los Controles Existentes	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2017	31/12/2017



Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	algún proponente buscando beneficio propio o de un tercero.	condiciones de las solicitudes de oferta	Pérdidas reputacionales.				Instancias de revisión para la aprobación de los documentos contractuales ( Comité de Contratos, Comité de Compras)								
								Revisión dual de los términos por parte de la G Legal								
Administrativa y Suministros	Proveer y administrar los bienes, servicios y suministros necesarios para la operación y funcionamiento administrativo de la compañía, controlando la economía del gasto y calidad de los mismos, para satisfacer las necesidades del usuario final.	Autorizar pago de servicios a contratistas sin el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos buscando beneficio propio o de terceros.	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades, Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor	Pérdida económica	Rara Vez	Mayor	Baja	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Jefe Administrativo y de Suministros	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
								Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "								31/12/2017
								Trazabilidad de Facturas Radicadas vs Pagos realizados								
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros	Acceso autorizado a las bases de datos institucionales	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Software de monitoreo de transacciones en la base de datos (Guardium)	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Oficial de Seguridad de la Información	Diario	01/01/2017	31/12/2017
								Pruebas de Ethical Hacking					Oficial de Seguridad de la Información	Anual	01/01/2017	31/12/2017
								Restricción de derechos a los administradores de red					Jefatura de Operaciones Tecnológicas	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba para los aplicativos misionales					Administrador de Bases de Datos	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Coloque acá el Nombre del Control 5								
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y	Alteración del Funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica	Manipulación indebida de la infraestructura tecnológica por accesos de personas no autorizadas al	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Control de Acceso biométrico	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerencia de Gestión Humana	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Circuito cerrado de TV.					Coordinación Administrativa	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
														Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales		centro de cómputo. Hackeo					Acompañamiento permanente al personal no autorizado para acceder al centro de computo					Todos los Funcionarios			
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Administración indebida de los perfiles administradores en busca de beneficio propio o de terceros	Cambios en cargo o área de funcionarios sin que sean ajustados o modificados sus privilegios de acceso a las aplicaciones, Incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la administración de usuarios.	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Bitácora de control para la creación, modificación o eliminación de usuarios administradores en los diferentes aplicativos de la compañía	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Revisión de Pistas de auditoria para la administración de usuarios administradores en las aplicaciones.					Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Difusión de la política de uso de contraseñas para usuarios administradores					Oficial de Seguridad de la Información	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros	Debilidad en los mecanismos de control	Perdida de software	Rara Vez	Mayor	Baja	Acuerdos de confidencialidad	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerencia de Gestión Humana	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Restricción de acceso del código fuente					Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Por Demanda	01/01/2017	31/12/2017
								Software DLP interno que previene la fuga de información por diferentes medios					Jefatura de Operaciones Tecnológicas	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y	Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero	Debilidad en los mecanismos de control	Pérdida económica y reputacionales.	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisión del código por parte del Jefe de Desarrollo	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener los actuales Controles	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales															
Infraestructura Tecnológica	Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales	Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Hacking, Incumplimiento de procedimiento establecido	Pérdida económica y reputacionales.	Rara Vez	Moderado	Baja	Bitácora de creación/eliminación de usuarios Acuerdos de confidencialidad Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo Solución que reporta automáticamente los perfiles asignados a los usuarios cada mes	Rara Vez	Moderado	Baja	Mantener el control actual	Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información Gerencia de Gestión Humana Jefatura de Operaciones Tecnológicas Gerencia de Tecnología Y Sistemas de Información	Por Demanda Por Demanda Por Demanda Mensual	01/01/2017 01/01/2017 01/01/2017 01/01/2017	31/12/2017 01/08/2017
Mejoramiento Continuo	Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, procurando su conveniencia, adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad.	Fuga de información normativa de CISA, para beneficio propio o de terceros	Posibilidad de extraer información de CISA sin contar con autorizaciones o aprobaciones de las instancias correspondientes.	Pérdida Reputacional o Perdidas de Dinero	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión" Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos Restricción al Copiado e Impresión de los documentos a través de Adobe Acrobat Esquema de Autorizaciones para la Generación de Copias de Normatividad de los Procesos	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Jefe de Mejoramiento Continuo	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Mejoramiento Continuo	Alinear los procesos a la Estrategia de CISA y las necesidades de la operación, así como mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, procurando su conveniencia, adecuación,	Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG, para beneficio propio y/o de terceros	Posibilidad de generación de documentos modificables sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente	Pérdida Reputacional	Posible	Mayor	Alta	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión" Carpeta pública con versionamiento con acceso restringido Flujo en Zeus para aprobación de normatividad	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los Controles Existentes	Jefe de Mejoramiento Continuo	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN
	eficiencia, eficacia y efectividad.															
Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada de la Entidad para beneficio propio o de terceros	Acceso a información privilegiada y reservada favorecido por fallas en el control interno de la entidad.	Pérdida reputacional o de dinero, Sanciones económicas y legales por el manejo de la información	Rara Vez	Mayor	Baja	Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.  Políticas de Seguridad de la Información de CISA	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes	Auditor Interno	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	No cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias establecidas para la oficina de Control Interno buscando beneficio propio o de terceros	Ausencia de controles efectivos	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Pérdidas Económicas	Rara Vez	Mayor	Baja	Supervisión ejercida por el auditor interno a sus subalternos  Seguimiento al Proceso por parte del Comité de Auditoría de Junta Directiva	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes	Auditor Interno	Permanente	01/01/2017	31/12/2017
Auditoría Interna	Ejercer la actividad independiente y objetiva de evaluación y	No reportar las conductas, infracciones e irregularidades graves contra la Administración Públicas buscando beneficio	Temor a represalias, discrecionalidad del auditor en la	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas	Rara Vez	Mayor	Baja	Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República	Rara Vez	Mayor	Baja	Mantener los controles existentes	Auditor Interno	Permanente	01/01/2017	31/12/2017

Proceso	OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO INHERENTE	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	ACCIONES	RESPONSABLE	Periodicidad	INICIO	FIN	
	asesoría, de tal manera que contribuya efectivamente al mejoramiento de los procesos de administración del riesgo, control y gestión de la entidad, para que la alta dirección tome decisiones oportunas en pro del cumplimiento adecuado de los fines institucionales.	propio o de un tercero con efectos penales, disciplinarios y fiscales.	información incluida en los informes.	reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Perdidas				<p>Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte del DAFP</p> <hr/> <p>Evaluación permanente a las funciones de los responsables del proceso por parte del Líder del Proceso.</p>									

## Anexo No. 2 – Estrategias y Formas de Participación Ciudadana

- Radio
- Prensa
- Televisión
- Página Web
- Redes Sociales
- Campañas Virtuales
- Mensajes de Conmutador
- Campañas Telefónicas

Medios de difusión de  
Información para  
nuestros grupos de  
interés.



- Derecho de Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia
- Petición de Información
- Encuestas
- Participación en innovación y datos abiertos
- Participación Ciudadana en Planeación Estratégica
- Rendición de Cuentas
- Consulta directa a organizaciones sociales o académicas

Mecanismos de  
Participación



- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Espacios Virtuales (Chat, Foros y Teleconferencias)
- Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano
- Brigadas Comerciales

Espacios de  
Participación (Canales  
de Atención)





## Anexo No. 3 – Cronograma Rendición de Cuentas

Componente: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada	
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Boletín Trimestral de Nuestra Gestión	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Comunicaciones Corporativas	abril 2017 julio 2017 octubre 2017 enero 2018
	1.2	Planes de la entidad 2017	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia de Planeación	febrero 2017
	1.3	Informe de Gestión 2016	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia de Planeación	febrero 2017
	1.4	Ejecución Presupuestal 2016	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	VP Financiera y Adm.	febrero 2017
	1.5	Informes de PQR's	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Servicio Integral al Usuario	abril 2017 julio 2017 octubre 2017 enero 2018
	1.6	Cumplimiento del Plan de Acción 2017 - Avances en la gestión institucional	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia de Planeación	abril 2017 julio 2017 octubre 2017 enero 2018
	1.7	Promoción de las Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia Legal	agosto 2017
	1.8	Informe del Estado de los contratos realizados y proyectados	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia Legal	agosto 2017
	1.9	Promoción de Mecanismos de Participación	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Comunicaciones Corporativas	mayo 2017 octubre 2017
	1.1	Promoción de nuestra Oferta de información en canales electrónicos	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Comunicaciones Corporativas	abril 2017 septiembre 2017
	1.11	Promoción de nuestros productos y servicios	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Comunicaciones Corporativas	febrero 2017 mayo 2017 agosto 2017 noviembre 2017
	1.12	Promoción del Conjuntos de datos abiertos disponibles	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Gerencia de Planeación	junio 2017 noviembre 2017

Componente: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividad		Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	1.13	Promoción de Nuestra Ventanilla única de Trámites y Servicios	Publicación oportuna en la página web de la Entidad.	Servicio Integral al Usuario	marzo 2017 julio 2017
	1.14	Información general de la Entidad en Carteleras	Proceso Continuo	Jefatura de Bienestar	enero 2017 a diciembre 2017
	2.1	Espacios de Participación en línea:			
	2.1.1	Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación 2017	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	febrero 2017
	2.1.2	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	abril 2017
	2.1.3	Teleconferencia interactiva de Innovación abierta	Canal Abierto	Gerencia de Tecnología	mayo 2017
	2.1.4	Convocatoria a participación preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	junio 2017
	2.1.5	Teleconferencia interactiva de preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	julio 2017
	2.1.6	Encuesta en sitio WEB: Contenidos de Nuestra Rendición de Cuentas	Encuesta WEB	Gerencia de Planeación	agosto 2017
	2.1.7	Convocatoria a foro virtual de Rendición de Cuentas 2017	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	agosto 2017
	2.1.8	Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2017	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	septiembre 2017
	2.1.9	Foro Virtual para involucrar a usuarios en la toma de decisiones - Políticas GEL	Canal Abierto	Gerencia de Tecnología	noviembre 2017
	2.2	Espacios de participación presencial:			
	2.2.1	Reuniones con Entidades Territoriales (Sujeto a Programación Presidencia CISA)	(Sujeto a Agenda)	Presidencia	(Sujeto a Agenda)
	2.2.2	Convocatoria de asistencia a conversatorio de Intervención a Estrategia, planes, programas o proyectos CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	octubre 2017
	2.2.3	Conversatorio / Mesas de Trabajo - Temáticas de Intervención a Estrategia, planes, programas o proyectos CISA	Espacio Presencial dispuesto	Gerencia de Planeación	noviembre 2017
	2.2.4	Feria Nacional de Servicio al Ciudadano (Sujeto a programación CISA/DNP)	(Participaciones Sujetas a programa)	Servicio Integral al Usuario	(Participaciones Sujetas a programa)
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y	3.1	Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas	Sensibilización realizada	Gerencia de Gestión Humana y Mejoramiento continuo	julio 2017



Componente: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividad		Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
petición de cuentas	3.2	Campaña de premiación a conocimientos en Rendición de Cuentas	Campaña implementada	Gerencia de Gestión Humana y Mejoramiento continuo	agosto 2017
4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	4.1	Resultados de Intervención del plan de participación	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	marzo 2017
	4.2	Resultados de Participación Ciudadana en Innovación abierta	Resultados publicados	Gerencia de Tecnología	junio 2017
	4.3	Resultados de Intervención Estrategia de CISA	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	diciembre 2017
	4.4	Resultados de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Resultados publicados	Servicio Integral al Usuario	enero 2018
	4.5	Evaluación del Plan de Participación y Rendición de Cuentas 2017	Documento Publicado	Gerencia de Planeación	enero 2018