

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Abril de 2013



CENTRAL DE INVERSIONES S.A.

PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	3
3. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	11
4. RENDICION DE CUENTAS.....	12
5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
ANEXO No 1 – Información de CISA para la Ciudadanía	15
ANEXO No 2 – Medios de Participación Ciudadana	25
ANEXO No 3 – Plan de Participación Ciudadana	26

1. INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 se presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano formulada por Central de Inversiones S.A. –CISA.

De acuerdo con la normatividad mencionada, la estrategia se encuentra conformada por 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. A continuación se presenta el alcance de éstos:

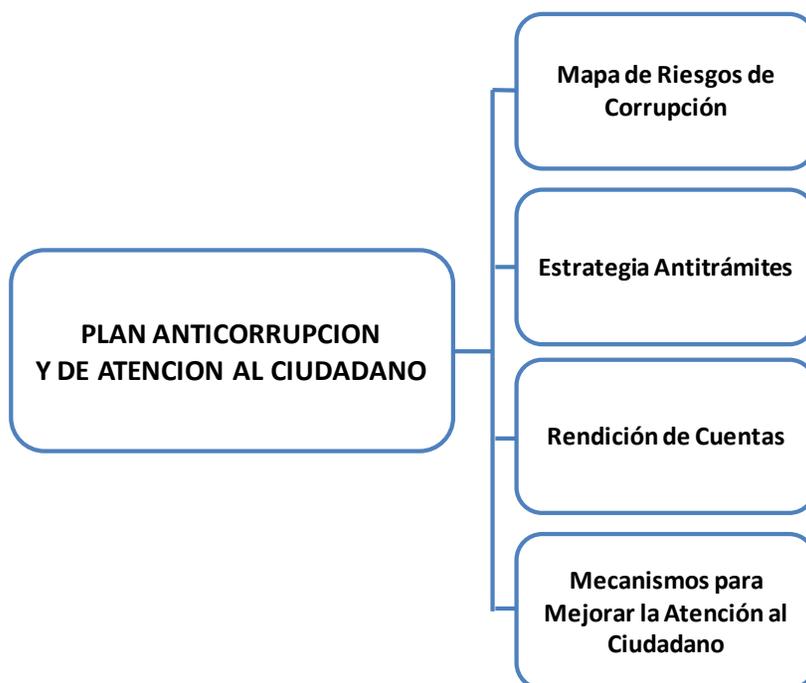


Grafico No 1

2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Para dar cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional respecto al diseño de políticas y procedimientos dirigidos a la gestión institucional del riesgo, CISA cuenta con la Circular Normativa No. 107 “Gestión del Riesgo en Central de Inversiones S.A.”, en la cual se reglamentan las políticas, términos y procedimientos para asegurar la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización y hacer partícipes a todos los funcionarios en la gestión del riesgo.

La construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción 2013 fue realizada por los Líderes de los Procesos, apoyados por las Gerencias de Procesos y Sistemas y de Planeación, partiendo de la revisión de los riesgos incluidos en el Mapa del año anterior e incorporando los nuevos riesgos identificados, estableciendo sus causas, fuentes, área de impacto, eventos y consecuencias para

posteriormente hacer su análisis determinando y evaluando los controles existentes.

La evaluación de los riesgos se basó en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, llegando a la identificación de los posibles riesgos de corrupción que se presentan en la Cuadro No 1 – Mapa de Riesgos de Corrupción de CISA para los cuales la entidad formulará los correspondientes Planes de Tratamiento a partir del mes de mayo.

Cuadro No 1 – Mapa de Riesgos de Corrupción CISA -2013

Riesgo	Causas	Controles Existentes
TODOS LOS PROCESOS		
Divulgación de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros.	Inexistencia de políticas y/o instrumentos o controles que limiten la libre difusión de información confidencial o privilegiada Desconocimiento de las políticas de confidencialidad de la información	Código de Buen Gobierno
		Acuerdos de confidencialidad
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Solicitar comisión para beneficio propio o de terceros en el proceso de contratación de productos y/o servicios, comercialización de inmuebles, normalización de cartera.	Incumplimiento de los procedimientos	Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
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.	Incumplimiento de procedimientos y aplicación de controles	Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Circular Normativa No. 71 “Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Riesgo	Causas	Controles Existentes
Pasar por alto las políticas y los procedimientos establecidos por la organización buscando beneficio propio o de terceros.	Falta de supervisión	Código del Buen Gobierno
		Circulares Normativas del Sistema Integrado de Gestión -SIG
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Apropiarse de bienes de la entidad o insumos de alto costo en beneficio propio o de terceros	Facilidad de tomar elementos de uso común o que no se encuentran bajo la responsabilidad de alguien.	Circular Normativa 115 "Manual de Políticas de Compra y Administración de Bienes Muebles"
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
AUDITORIA INTERNA		
Omitir el deber de informar a entidades o a los funcionarios correspondientes los hechos evidenciados en el proceso de auditoría que deban ser comunicados buscando beneficio propio o de terceros.	Bajo nivel de supervisión	Definición integral (macro y micro) de plan de acción anual (programa de auditoría, planillas bases de selección)
		Comités Financiero y de Control Interno
		Control Fiscal CGR
		Código Disciplinario Único
SERVICIO AL CLIENTE		
Entregar paz y salvos sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros.	Falta de automatización Diferencias de Información en los Aplicativos	Revisión previa del paz y salvo por parte de quién lo expide y quién lo suscribe
		Validación de información de aplicativos de soporte y archivo de soportes
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Riesgo	Causas	Controles Existentes
SOLUCIONES ESTADO		
Manipulación para beneficio propio o de terceros de los valores en los parámetros generales del modelo de Valoración	Falta de supervisión Posibilidad de modificar parámetros	Control cruzado con revisiones de instancias superiores
		Accesos restringidos a los modelos según perfiles
		Informe de Valoración en el que se registran y soportan técnicamente todos los procedimientos
NORMALIZACION CARTERA		
Eliminación de garantías de los créditos propios para beneficio propio o de un tercero, sin el cumplimiento de los requisitos.	Acceso a la información sin restricción	Custodia documental
		Microfilmación de documentos
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
Normalizar obligaciones sin el cumplimiento de los requisitos, para beneficio propio o de terceros.	Falta de supervisión Falta de automatización Autonomía del proceso	Decisiones colegiadas
		Circular Normativa 100 "Políticas y Procedimientos de Normalización de Cartera Propia y/o de Terceros"
		Circular Normativa 71 "Manual de Prevención de Lavado de Activos y de Financiación del Terrorismo "
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Riesgo	Causas	Controles Existentes
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.	Desconocimiento los procedimientos de recaudo de CISA por parte de los deudores Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación	Grabación de todas las llamadas
		Ofertas escritas
		Decisiones colegiadas
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
ADMINISTRACION DE ACTIVOS -CARTERA		
Aplicación fraudulenta de pagos a obligaciones para beneficio propio o de terceros.	Debilidades en los controles para la aplicación de pagos de las obligaciones	Entrada de validación en los bancos recaudadores
		Validación de información del recaudo con los Analistas Comerciales
		Control dual en la identificación de la aplicación manual
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
GESTION DE ACTIVOS INMUEBLES		
Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles, para beneficio propio o de terceros.	Debido al desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable
		Validación del control de gastos
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Riesgo	Causas	Controles Existentes
Usufructo de bienes inmuebles a cargo de CISA para beneficio propio o de tercero.	Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles	Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
Manipulación de re-avalúo de inmuebles para beneficio propio o de terceros.	Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos	Circular Normativa 31 "Políticas y Procedimientos de Avalúos de Inmuebles"
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
COMERCIALIZACION DE INMUEBLES Y MUEBLES		
Omitir el cobro y/o liquidar incorrectamente intereses o prorratas a los compradores de inmuebles para beneficio propio o de terceros.	Ausencia de doble control en las liquidaciones	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"
		Auditorías Internas en las sucursales para la evaluación de las políticas institucionales del proceso en la dependencia
SANEAMIENTO DE ACTIVOS Y JUDICIALIZACION		
Indebido uso de la facultad de recibir, otorgada a los abogados externos para favorecer a terceros.	Discrecionalidad en el proceso	Modelo de Poder Circular Normativa No. 97
		Renuncias y Paz y salvos de honorarios de abogados
		Cesión del contrato de la entidad originadora
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

Riesgo	Causas	Controles Existentes
Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o de terceros.	Falta de la gestión procesal intencional o manipulación de la información jurídica	Revisión de Procesos Jurídicos
		Verificación del proceso por terceros
		Políticas y procedimientos establecidos para el saneamiento de las obligaciones
		Aplicativo de apoyo
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
GESTION FINANCIERA Y CONTABLE		
Favorecer a un tercero en un análisis de riesgo en cuanto a su capacidad de pago.	Falta de supervisión Discrecionalidad en el proceso	Código de Ética y Buen Gobierno
		Manual de Responsabilidades
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Influir en la entrega de recursos de la entidad para su administración en entidades financieras o en otras opciones de inversión, en beneficio propio o de terceros.	No seguir el procedimiento establecido en la Circular Normativa	Circular Normativa 61 "Políticas y Procedimientos para la Administración de Recursos Financieros - Tesorería"
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Realizar pagos a terceros sin que éstos cumplan los requisitos definidos para el desembolso, en busca de beneficio propio o de terceros.	Incumplir los procedimientos previstos	Circular Normativa 30 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros"
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
GESTION DEL TALENTO HUMANO		
Manipulación del proceso de selección de personal para contratar funcionarios por fuera del perfil, o sin el cumplimiento de los	Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros Manipulación u omisión de los resultados de selección	Circular Normativa No. 24 "Políticas y Procedimientos de Gestión del Talento Humano"
		Manuales de Responsabilidad y catalogo de perfiles

Riesgo	Causas	Controles Existentes
procedimientos de selección y contratación previstos en la entidad.		Código de Buen Gobierno
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
Pagar sumas 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	Software de apoyo nómina
		Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
GESTION DE CALIDAD		
Manipulación indebida de la información normativa de Central de Inversiones para beneficio propio o de terceros.	Alteración de la documentación y publicación sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"
		Carpeta pública con versionamiento
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos
GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		
Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros.	Acceso no autorizado a las bases de datos institucionales	Circular Normativa No. 93 Anexo No. 6
		Pruebas de Ethical Hacking
Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero.	Debilidad en los mecanismos de control	Revisión del código por parte del líder
		Control dual en la ejecución del programa
Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros.	Debilidad en los mecanismos de control	Acuerdos de confidencialidad
		Restricción de acceso del código fuente

Riesgo	Causas	Controles Existentes
Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros	Concentración de funciones en la creación, modificación o eliminación de usuarios	Bitácora de creación/eliminación de usuarios
		Acuerdos de confidencialidad
		Logs en las aplicaciones y en la plataforma de correo
		Prueba de Ethical Hacking
GESTION ADMINISTRATIVA Y DE SUMINISTROS		
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	Procedimientos documentados para realizar sondeos
		Formato para especificaciones del producto o servicio
		Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos

3. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Con el ánimo de atender de manera efectiva a los ciudadanos e implementar la estrategia Anti Trámites 2013, CISA efectuó la revisión, análisis y priorización de los procesos a simplificar, considerando los siguientes criterios:

- Procedimientos en los cuales los usuarios adquieren un derecho o cumplen una obligación,
- Disminución de los tiempos de dichos trámites y
- Generación de mecanismos que faciliten a la ciudadanía la utilización de la página web como herramienta para adelantar gestiones ante la Entidad.

Una vez se evaluó la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario se priorizaron los trámites mencionados a continuación, los cuales fueron registrados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT:

- Actualización de información de deudores de Central de Inversiones S.A., en las Centrales de Riesgo.
- Certificación sobre el estado de deuda.
- Revisión de crédito.
- Verificación de pagos efectuados a las obligaciones.
- Documentos de una obligación.
- Liberación de garantía por cancelación de la deuda.

- Paz y salvo por cancelación de la obligación.

Se resalta que para el año 2013 se automatizará la emisión de los paz y salvos por cancelación de obligaciones no judicializadas, de tal manera que el cliente que cancele su obligación pueda obtener este documento a través de la página web de la Entidad.

4. RENDICION DE CUENTAS

En el grafico No. 2 se resumen los componentes a través de los cuales CISA busca que la rendición de cuentas al ciudadano sea permanente y que facilite la interacción con éste. Se resalta que las estrategias se presentan de manera detallada en el Plan de Participación al Ciudadano.

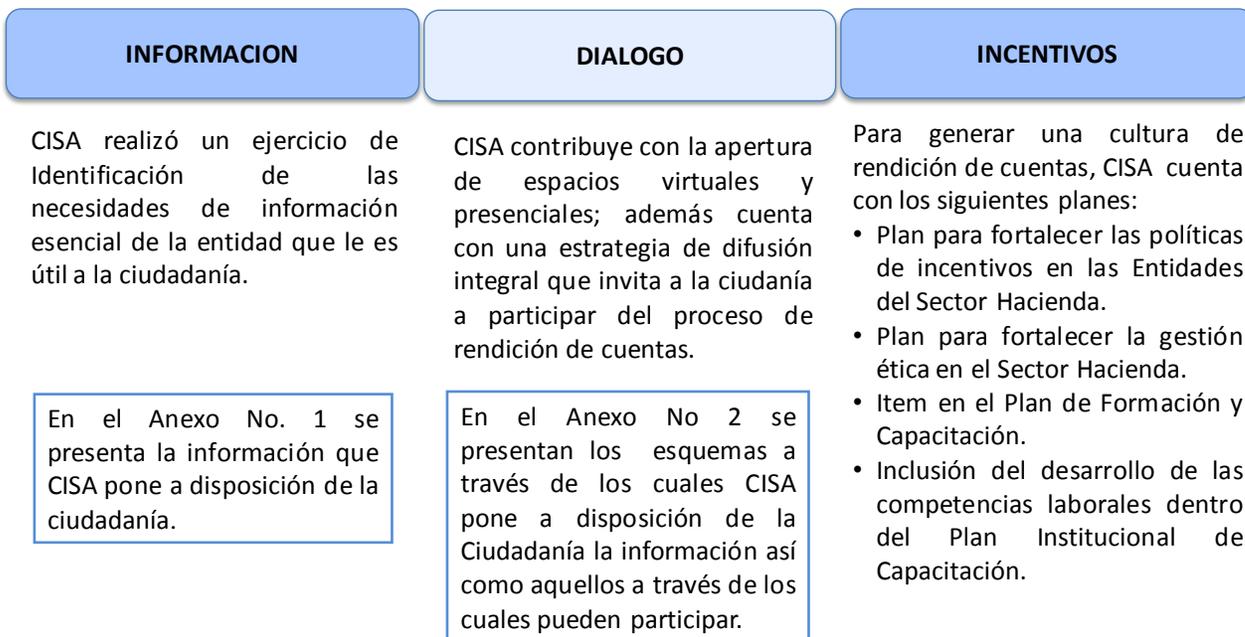


Gráfico No. 2

El Plan de Participación Ciudadana se encuentra en el Anexo No. 3.

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El decreto 2641 de 2012 establece que los mecanismos a través de los cuales las entidades deben implementar la atención al ciudadano son:

1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano
2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano
3. Fortalecimiento de los canales de atención

A continuación se definen los esquemas a través de los cuales CISA da cumplimiento a los requisitos de cada uno de los mecanismos arriba mencionados:

1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	
Requisitos	Mecanismo Implementado en CISA
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Página WEB en el Link de Servicio al Cliente Trámites y Servicios
Implementar y optimizar: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. • Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Circular Normativa 05 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes”
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción Bimensuales
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización de usuarios
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Participación y Atención al Ciudadano
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.	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de rampas para acceso a las instalaciones

2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	
Requisito	Medio de Publicación
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Desarrollo Administrativo 2013 Política Gestión del Talento Humano

2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Requisito	Medio de Publicación
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Desarrollo Administrativo 2013• Política Gestión del Talento Humano

3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Requisito	Medio de Publicación
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Participación Ciudadana
Implementar protocolos de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Participación Ciudadana
Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Participación Ciudadana
Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	<ul style="list-style-type: none">• Adecuación de rampas para acceso a las instalaciones
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	<ul style="list-style-type: none">• Plan de Participación Ciudadana

ANEXO No 1 – Información de CISA para la Ciudadanía

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Apertura de Datos	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/datos-abiertos	Publicado
Contratación	Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/PlanesContratacion/PLANDECONTRACION_2013.pdf	Publicado
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion	Publicado
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion	Publicado
Defensa Judicial	<p>La entidad pública trimestralmente un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de demandas. • Estado en que se encuentra. • Pretensión o cuantía de la demanda. • Riesgo de pérdida <p>La entidad podrá hacer enlace a la información que publique la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación siempre y cuando ésta permita identificar claramente los elementos enunciados anteriormente.</p>	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/DefensaJudicial	30/04/2012

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Estándares para la atención de peticiones quejas, sugerencias y reclamos	Consideraciones generales-tiempos de respuesta - Tiempos de entrega de cada tramite o servicio	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_hace	Implementado
Fortalecimiento de los canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver documento del Plan de Participación ciudadana: Formas de Participación Ciudadana	Implementado
Gestión Documental	Programa de Gestión Documental – PGD Cuadro de Clasificación Documental – CCD Tablas de Retención Documental – TRD Inventarios Documentales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/GestionDocumental	30/04/2013
Información Financiera y Contable	Presupuesto aprobado para la vigencia Información histórica presupuestal	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal	Publicado
Información Financiera y Contable	Estados financieros	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionPresupuestal https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/InformacionFinanciera	Publicado
Información General de la Entidad	Misión y visión Objetivos y funciones	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/que_hacemos_cisa	Publicado
Información General de la Entidad	Organigrama	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/EstructuraOrganica	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Directorio de entidades: listado de entidades que pertenecen al sector o a la Administración, dirección y teléfono.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/OtrasEntidades	Publicado
Información General de la Entidad	Datos de contacto de servidores públicos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/directorio	Publicado
Información General de la Entidad	Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso	Publicado
Información General de la Entidad	Teléfonos, líneas gratuitas y fax	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/	Publicado
Información General de la Entidad	Localización física sede central y sucursales o regionales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/	Publicado
Información General de la Entidad	Preguntas y respuestas frecuentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq	Publicado
Información General de la Entidad	Glosario	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/glosario	Publicado
Información General de la Entidad	Noticias	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/	Publicado
Información General de la Entidad	Información para niños	https://www.cisa.gov.co/ninos/	Publicado
Información General de la Entidad	Calendario de actividades	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf	Publicado
Información General de la Entidad	Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos): Se debe publicar la Normatividad que rige a la entidad, la que determina su competencia y la que es aplicable a su actividad o producida por la misma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Normatividad	Publicado
Información General de la Entidad	Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig	Publicado
Información General de la Entidad	Información principal en otro idioma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/en	Publicado
Información General de la Entidad	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co	Publicado
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/audio-y-video	Publicado
Información General de la Entidad	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2013	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/calendario	31/03/2013
Mecanismos para mejorar la atención	Procedimientos de atención de PQR y denuncias de acuerdo a la normatividad	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq	Implementado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr	Publicado
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/faq https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_hace https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/cuentenos-su-caso	Publicado
Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Disposición de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sqr	Publicado
Planeación Gestión y Control	Plan Estratégico Sectorial Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Anual	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Planes-Estrat%C3%A9gicos-y-de-Acci%C3%B3n	Publicado
Planeación Gestión y Control	Informes de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/informes-de-gestion	Publicado
Planeación Gestión y Control	Metas e indicadores de Gestión	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/sig	Publicado
Planeación Gestión y Control	Planes de Mejoramiento	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/control-y-evaluacion	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Planeación Gestión y Control	<p>Informes de empalme</p> <p>* Informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición. Se debe publicar dentro del mismo mes de realizado el evento</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</p>	Publicado
Planeación Gestión y Control	<p>La entidad pública otros planes relacionados con: Plan anticorrupción</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/estrategias-anticorrupcion</p>	30/05/2013
Planeación Gestión y Control	<p>Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</p>	31/03/2013
Planeación Gestión y Control	<p>Planes relacionados con: Plan de Atención al ciudadano</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/plan-del-servicio-al-ciudadano</p>	31/03/2013
Planeación Gestión y Control	<p>Planes relacionados con: Estrategia antitrámites</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Antitramites</p>	Publicado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	<p>Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos (carta de trato digno)</p>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Media/Default/documentos/Carta-Trato-Digno-Cliente-CISA.pdf</p>	Implementado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Descripción de los procedimientos tramites y servicios	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_servicios	Implementado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/como_se_hace	Implementado
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada	Horarios y puntos de atención	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/	Implementado
Recurso Humano	Manual de funciones y de competencias laborales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana	Publicado
Recurso Humano	Perfiles de los funcionarios principales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana	Publicado
Recurso Humano	Asignaciones salariales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Gestion-Humana	Publicado

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
Recurso Humano	Ofertas de empleo	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA	Implementado
Trámites y servicios	Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en el Portal del Estado Colombiano (PEC)	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/tramites_servicios	Publicado
Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende la entidad • Situación que se encontró al inicio del periodo • Metas del plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria • Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha • Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultado de la gestión • Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades, grado de avance anual 	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas	31/05/13 (actualización Trimestral)

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
<p>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación • Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas. • Proyecciones para la siguiente vigencia. Programación de acciones y metas. • Plan de mejoramiento institucional • Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento • Evaluación de la implementación del sistema de gestión de calidad • Mejoramiento de trámites institucionales • Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional • Planta de personal de la entidad • Vinculación y evaluación meritocratica de gerentes públicos • Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales • Peticiones de interés general 	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</p>	<p>31/05/13 (con actualización Trimestral)</p>

Tema	Descripción de Información	Medio de publicación (canal dispuesto)	Estado o fecha de Publicación
<p>Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja • Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad • Propuesta de mejoramiento por servicios o proceso de la entidad • Derechos servicios priorizados por grupos de interés • Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios • Principales programas o servicios solicitados 	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/rendicion-de-cuentas</p>	<p>31/05/13 (actualización Trimestral)</p>

ANEXO No 2 – Medios de Participación Ciudadana

Virtuales página web www.cisa.gov.co	<ul style="list-style-type: none">• Chat en línea• Radicación de PQR• Consulte su trámite• Trámites y servicios• Buzón de sugerencias• Cuéntenos su caso• Foros
Redes Sociales	<ul style="list-style-type: none">• Facebook: http://www.facebook.com/pages/CISA-Central-de-Inversiones-SA/171495729546334• Twitter: @cisa_central (https://twitter.com/CISA_CENTRAL)• Youtube: http://www.youtube.com/user/centraldeinversiones
Atención Presencial	<ul style="list-style-type: none">• Dirección General y Sucursal Bogotá: Ubicada en la calle 63 No. 11-09• Sucursal Medellín: Ubicada en la carrera 43 A No. 34 – 95 Local 100 Almacentro• Sucursal Cali: Ubicada en la calle 13 No. 73 – 116 Local 103 -• Sucursal Barranquilla: Ubicada en la carrera 54 No. 68 – 196 Edificio Prado office Center Oficina:• Oficina de Atención a Clientes ubicada en la calle 63 No.11-09 local 9
Atención Telefónica	<ul style="list-style-type: none">• En Bogotá se pueden comunicar a través de las líneas 5460480 para temas de cartera y 5460466 para temas de inmuebles• Barranquilla: (5)371 59 00• Medellín: (4) 261 76 00• Bogotá: (1) 5 46 04 00• Cali: (2)524 18 98• Líneas gratuitas a nivel nacional, a través de los números 018000-912424 y 018000-911188

ANEXO No 3 – Plan de Participación Ciudadana

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Abril 2013	Plan Participación Ciudadana y recepción de aportes	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Participación. • Instrucciones para Participación en los ajustes al Plan de Participación • Transparencia y publicidad de la información (GEL) 	Equipo Participación Ciudadana
Mayo 2013	Plan Participación Ciudadana y recepción de aportes	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Participación modificado. 	Equipo Participación Ciudadana
	Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de Información para Rendición de cuentas según la cartilla rendición de cuentas - DAFP 	Planeación
	La Entidad	<ul style="list-style-type: none"> • Qué hacemos en CISA. • Misión y visión. • Objetivos y funciones. • Organigrama. • Datos de contacto de servidores públicos. • Teléfonos, líneas gratuitas y fax. • Localización física sede central y sucursales o regionales. • Preguntas y respuestas frecuentes. • Datos abiertos y servicios de valor agregado 	Mercadeo
Junio 2013	Servicios y Trámites (ciclo 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de canales de Participación Ciudadana: <ul style="list-style-type: none"> ○ Queja ○ Reclamo ○ Sugerencia ○ Petición de Información • Listado de nombres de trámites y servicios. • Informes de peticiones, denuncias, quejas y reclamos. • Cultura del servicio. • Calidad de los servicios 	Procesos

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Julio 2013	Participación Ciudadana en Planeación Estratégica (Parte 1)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico. • Exposición de temáticas para la participación. • Instrucciones de participación en Planeación Estratégica. 	Equipo Participación Ciudadana
	Planes y Programas	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión del plan de acción del año 2013 con corte a Junio 30. • Resultados de avances de los planes de mejoramiento de la entidad. • Ejecución del presupuesto 2013. 	Planeación
Agosto 2013	Participación Ciudadana en Planeación Estratégica (Parte 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Ajustado. 	Equipo Participación Ciudadana
	Servicios y Trámites (ciclo 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de nombres de trámites y servicios. • Informe de peticiones, denuncias, quejas y reclamos. 	Procesos
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> • Participación y control ciudadano. • Optimización de procesos. 	Procesos
Septiembre 2013	Foro virtual de Rendición de Cuentas en preparación a la audiencia pública sectorial de rendición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del Periodo Agosto 2012 – Agosto 2013. • Presentación de rendición de cuentas virtual a la ciudadanía. 	Planeación
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad informática y seguridad de la información. • Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel. 	Procesos

Mes	Tema	Contenidos	Área Responsable
Octubre 2013	Realización de la Audiencia pública de Rendición de Cuentas del Sector Hacienda	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de lineamientos de la rendición de cuentas desde el sector hacienda. • Informe de gestión Agosto 2012 – Agosto 2013. 	Planeación
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares de TI. • Tecnología verde. 	Procesos
Noviembre 2013	La Entidad (Parte 2)	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad (leyes, decretos, ordenanzas, acuerdos, políticas y lineamientos). • Políticas de la Entidad. 	Mercadeo
	Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación resultados Empresa Familiarmente Responsable EFR año 2013. 	
	GEL	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad y usabilidad. • Interoperabilidad y colaboración interinstitucional. 	Procesos
Diciembre 2013	Recurso Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Asignaciones salariales. • Ofertas de empleo. 	Mercadeo
Enero 2014	La Entidad (Parte 3)	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema integrado de gestión: política integral, objetivos integrales, objetivos ambientales. 	Mercadeo
Febrero 2014	Informes de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de gestión del año 2013. 	Planeación