



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Versión 2 – Marzo 16 de 2016



MINHACIENDA



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

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

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. VALORES CORPORATIVOS	3
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	3
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	36
4. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	37
5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	38
6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	43
Anexo No.1 – Información adicional de CISA para la Ciudadanía en el esquema del proceso continuo de rendición de cuentas.....	46
Anexo No. 2 – Estrategias y Formas de Participación Ciudadana	50
Anexo No. 3 – Cronograma Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.....	52

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 2016; la estrategia está integrada 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 y se incluyen los valores éticos de CISA.

1. VALORES CORPORATIVOS

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno de CISA, todas las actividades internas y externas que realicen los colaboradores de la Entidad deberán acatar los valores corporativos Respeto, Responsabilidad, Solidaridad y Transparencia.

- **Respeto:** Reconocemos la dignidad, el valor propio y de los demás, actuando con criterios de seriedad y amabilidad en el trato con las personas, respetando las diferencias, siendo tolerantes ante la diversidad dentro del marco de nuestros valores.
- **Responsabilidad:** Reconocemos las consecuencias de nuestros actos y nos hacemos cargo de ellos, cumplimos con nuestro deber laboral, legal y moral; el cumplimiento de nuestras promesas fortalecen la confianza.
- **Solidaridad:** Trabajamos en una colaboración mutua con nuestros clientes, accionistas y colaboradores, logrando un efecto común en beneficio, de la sociedad y los accionistas.
- **Transparencia:** Actuamos con la verdad y la justicia siendo personas auténticas y objetivas demostrando con ello honestidad con nosotros mismos y los demás.

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
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Política incluida en el documento. Ver Introducción a Capítulo 2 del presente documento "Mapa de Riesgos de Corrupción"	Política definida e incluida en el documento	Mejoramiento Continuo	Política definida previamente en la circular normativa 107
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos definido dentro de los parámetros del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción". Remitirse al capítulo 2 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 2015 y Febrero 2016

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 3 Consulta y divulgación	Proceso participativo interno: 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	1 ene 2016 - 31 mar 2016
	Proceso participativo interno: 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	1 feb 2016 - 31 mar 2016
	Proceso participativo externo: 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 abr 2016 - 30 abr 2016
Subcomponente/proceso 4 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 abril - 31 ene 2017
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:			
	Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril.	Seguimiento y el control 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 2016
	Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto.		Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de septiembre 2016
	Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.		Oficina de Control Interno	10 primeros días hábiles de enero 2017

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 2016 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 - 2015

La metodología utilizada por el Equipo de Central de Inversiones S.A – CISA comprendió cinco 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. Revisión sobre la eventual materialización de riesgos de corrupción en el 2015 mediante solicitud de información a los líderes de proceso y a la Auditoría Interna de la Entidad.
3. Realización de reuniones de identificación, análisis y valoración de los Riesgos de Corrupción entre los líderes de los procesos y la Gerencia de Planeación entre noviembre de 2015 y enero de 2016, la cual fue revisada y ajustada en el mes de febrero 2016, considerando las modificaciones incorporadas con el decreto 124 de enero de 2016.
4. Formulación de las acciones de tratamiento por parte de los líderes de los procesos teniendo en cuenta el resultado de la valoración del riesgo inherente.
5. Presentación y aprobación del Mapa de Riesgos y los Planes de Tratamiento por parte del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo de CISA.

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 del año 2015.
- La aplicación de la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP para la identificación y evaluación de los riesgos.

Mapa de Riesgos de Corrupción con planes de tratamiento.

A continuación se presenta el Mapa de Riesgos de Corrupción de CISA – 2016 por procesos.

Todos los Procesos

Objetivo: Dar cumplimiento al Objeto Social de la Entidad cumpliendo con la normatividad vigente

RIESGO	Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada del proceso o de la Entidad para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Controles inadecuados en el acceso de seguridad a la información, posibilidad de extraer información confidencial de la entidad.
CONSECUENCIAS	Pérdida de Imagen, Pérdidas Económicas, Multas o Sanciones.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
2	10	20	Moderada	Bloqueo de Dispositivos de almacenamiento extraíbles	1	10	10	Baja	1 ago	31 dic	Campaña de Sensibilización de Información Confidencial	Comunicaciones Internas y Oficial de Seguridad de la información
				Ciframiento de Equipos que contengan información confidencial, portátiles y USB					1 ene	31 dic	Identificación de la Cultura de SI en los funcionarios de CISA	Oficial de Seguridad de la información
				Monitoreo de la información clasificada como confidencial (Impresión, captura de pantalla, Outlook, Almacenamiento en Medios Extraíbles, Diccionario)					1 abr	31 dic	Formulación e implementación plan fortalecimiento Cultura SI	Comunicaciones Internas y Oficial de Seguridad de la información
				Inducción de Ingreso (Manejo y Uso de información Confidencial)								

Gestión de Talento Humano

Objetivo: 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.

RIESGO	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
CAUSAS	Abuso de poder en la selección del personal en beneficio propio o de terceros, Manipulación u omisión de los resultados de selección
CONSECUENCIAS	Funcionarios incompetentes, incumplimiento de metas, afectación del riesgo reputacional de la Entidad.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
2	10	20	Moderada	Bloqueo de Dispositivos de almacenamiento extraíbles	1	10	10	Baja	1 ago	31 dic	Campaña de Sensibilización de Información Confidencial	Comunicaciones Internas y Oficial de Seguridad de la información
				Ciframiento de Equipos que contengan información confidencial, portátiles y USB					1 ene	31 dic	Identificación de la Cultura de SI en los funcionarios de CISA	Oficial de Seguridad de la información
				Monitoreo de la información clasificada como confidencial (Impresión, captura de pantalla, Outlook, Almacenamiento en Medios Extraíbles, Diccionario)					1 abr	31 dic	Formulación e implementación plan fortalecimiento Cultura SI	Comunicaciones Internas y Oficial de Seguridad de la información
				Inducción de Ingreso (Manejo y Uso de información Confidencial)								

RIESGO	Pagar sumas de dinero superiores a las establecidas en la nómina en beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Abuso de confianza de los funcionarios que ejecutan el proceso la liquidación de la nómina en la entidad, Decisiones tomadas unilateralmente, Capacidad de manipulación

CONSECUENCIAS	Pérdida de Recursos de la entidad.
---------------	------------------------------------

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Software de apoyo nómina	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Revisión del Vicepresidente Administrativo y Financiero								
				Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos								

RIESGO	Utilizar los recursos de capacitación o bienestar para favorecer colaboradores sin que éstos beneficien la Entidad
CAUSAS	Decisiones unilaterales, Concentración de poder
CONSECUENCIAS	Pérdida de Recursos de la entidad / incumplimiento de metas.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Existencia de niveles de aprobación de planes de capacitación y bienestar y cursos extraordinarios								

RIESGO	Incorporar servicios no requeridos o sin el cumplimiento de requisitos, reportar y pagar servicios de outsourcing inexistentes
--------	--

CAUSAS	Decisiones unilaterales, Concentración de poder
CONSECUENCIAS	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	
				Definición de Niveles de Autorización y Trazabilidad a través del Aplicativo Zeus									

RIESGO	Manipular reclasificaciones o plazos de los servicios, en el contrato de outsourcing para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Decisiones unilaterales, Concentración de poder
CONSECUENCIAS	Pérdida de Recursos de la entidad / afectación del ambiente laboral

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	5	5	Baja	Instancias de aprobación para novedades en los servicios del outsourcing y seguimiento a través del aplicativo Zeus	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	

Gestión Técnica y Administrativa de Inmuebles

Objetivo: 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.

RIESGO	Fraude en la gestión de recursos económicos en el proceso de administración de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.
CAUSAS	Desvío de recursos económicos por falsificación o alteración de documentación o por uso indebido de los mismos
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	Validación de documentos por parte del Proceso de Gestión Financiera y Contable	1	20	20	Moderada	1 Mar 1 Jun 1 Sep 1 Dic	15 Abr 15 Jul 15 Oct 15 Ene (17)	Seguimiento y Generación de informe periódico (trimestral) sobre ejecución de gastos	Gerente de Inmuebles
			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									

RIESGO	Usufructo para beneficio propio o de tercero de inmuebles a cargo de CISA.
CAUSAS	Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles, Falencias en el comportamiento ético individual / Abuso de confianza de los funcionarios encargados de los inmuebles
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN			
RIESGO INHERENTE	CONTROLES	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016

PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
2	10	20	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	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Manipulación de revalúo de inmuebles para beneficio propio o de un tercero.
CAUSAS	Inexistencia de un criterio único para la determinación de los avalúos
CONSECUENCIAS	Venta del activo por un valor que no corresponde.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

RIESGO INHERENTE		RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016						
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	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	1	20	20	Moderada	1 Mar 1 Jun 1 Sep 1 Dic	10 Abr 10 Jul 10 Oct 10 Ene(17)	Verificar la aplicación de controles e instancias de sustentación a los porcentajes de variación de los re-avalúos	Gerente de Inmuebles, Coordinadores de Inmuebles sucursales: Sonia Duarte, Andres Santiago Bolívar Guerra, Jose Ubeimar Rivera, Carlos Mario Moreno.

RIESGO	Realizar reparaciones, obras o mantenimientos innecesarios a los inmuebles para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Falencias en el comportamiento ético individual, Concentración de funciones y poder para utilizar la información sobre el estado de inmuebles
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	5	5	Baja	Reparaciones, obras o mantenimientos deben ser aprobados por el comité de sucursal e incluidos en el Plan Anual de Mantenimientos	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Registro fotográfico y reporte de la novedad a la aseguradora								
				Circular Normativa 70 "Políticas y Procedimientos de Administración de Activos Inmuebles"								

RIESGO	Manejo inadecuado de los dineros para gastos en administración saneamiento de los inmuebles por parte del personal asignado para tal función.
CAUSAS	Falencias en el comportamiento ético individual
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		

2	10	20	Moderada	Legalización de gastos frente a facturas originales	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				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								

Gestión Jurídica Inmobiliaria

Objetivo: Propender por la valoración, instrumentación contractual de la adquisición y la normalización de la situación jurídica de los activos inmobiliarios que la compañía adquiere o administra, con el fin de permitir su disponibilidad para la comercialización.

RIESGO	No ejercer las acciones legales oportunamente en los inmuebles para beneficio, propio o de un tercero
CAUSAS	Falta de seguimiento y control a los abogados externos que tienen la representación de la Entidad en el proceso
CONSECUENCIAS	Pérdida del valor del inmueble al configurarse un gravamen que le reste precio.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Reporte mensual del estado de los procesos y de la situación de los inmuebles	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Circular Normativa 085 "Políticas y Procedimientos para el Saneamiento de Activos y Estudio de Títulos y Minutas "								
				Apelaciones ante instancias superiores en caso de pérdida de procesos								

RIESGO	Emitir conceptos jurídicos que beneficien un tercero
CAUSAS	Discrecionalidad en el proceso
CONSECUENCIAS	Pérdida de recursos

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Control dual - Jefe Inmediato - Comités	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Realizar contratos que no reflejen la realidad de lo negociado para compra y/o venta de inmuebles
CAUSAS	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.
CONSECUENCIAS	Pérdida de recursos

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Circular 123	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
3	20	60	Extrema	Circular Normativa 69 "Políticas y Procedimientos para la Comercialización de Activos - Inmuebles"	1	20	20	Moderada	1 feb	30 jun	Realización de pruebas de ingeniería social dentro del proceso	Oficial de Seguridad de la información
				Revisión del proceso de puja o subasta por parte de las áreas involucradas al interior de CISA					1 jul	31 dic	Definición e implementación de planes de mitigación a la ingeniería social	Jefe de Bienestar / Oficial de Seguridad de la Información
				Acuerdo de Confidencialidad en los contratos de los colaboradores								

RIESGO	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
CAUSAS	Falencias en el comportamiento ético individual
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Revisión y consulta en el world check	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Manipulación de la FAO para beneficio propio o de terceros (puja).
CAUSAS	Falencias en el comportamiento ético individual
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Pérdida de recursos financieros

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
2	10	20	Moderada	Validaciones internas del sistema en cuanto a la versión de la ficha.	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Aprobación de los negocios en comité de acuerdo a las atribuciones.								
				Políticas y procedimientos para la comercialización de inmuebles CN 69.								

Administración de Activos Cartera

Objetivo: Brindar información oportuna a los procesos de la compañía, que le permita la toma de decisiones, con el propósito de cumplir las metas asignadas.

RIESGO	Cargue inexacto de información de las obligaciones durante el procesamiento de la cartera para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Discrecionalidad en el manejo de la información
CONSECUENCIAS	Pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Conciliación conjunta con la gerencia contable y operativa	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No	Líder del Proceso y su equipo

				Conciliación de la información del sistema con la documentación física y ajuste de información ingresada con base en la información documental ante diferencias evidenciadas.							Requiere Acciones Adicionales
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	-------------------------------

RIESGO	Aplicaciones inexactas de pagos a las obligaciones para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Discrecionalidad en el manejo de la información
CONSECUENCIAS	Pérdida económica para la compañía, disminución en la probabilidad del recaudo

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Validación de datos en los bancos recaudadores	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Validación de información de recaudo con los Jefes de cartera en la identificación manual								

RIESGO	Pérdida de Integridad de la documentación en la recepción o manejo de cartera
CAUSAS	Discrecionalidad en el manipulación de la información
CONSECUENCIAS	Pérdida económica para la compañía

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
3	10	30	Alta	Custodia de documentos tercerizada	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No	Líder del Proceso y su equipo

				Asignación claves para solicitud documental							Requiere Acciones Adicionales
				Póliza de Cumplimiento en el contrato de custodia de documentos							

RIESGO	Reporte inexacto de información financiera de clientes a centrales de riesgo
CAUSAS	Discrecionalidad en el manejo de la información
CONSECUENCIAS	Pérdida económica para la compañía / Perdida Reputacional, Sanciones

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Revisión periódica de la información reportada en las centrales de riesgo.	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

Judicialización de Cartera

Objetivo: Propender por la normalización de la situación jurídica de las obligaciones que la compañía adquiere o administra, con el fin de permitir su disponibilidad para el recaudo de las mismas.

RIESGO	Actuar con negligencia dentro del proceso con el ánimo de dilatarlo y propender por que el proceso no se impulse para beneficio de un particular
CAUSAS	Manipulación y / o no ingreso de información jurídica en TEMIS y o designación justificada de abogado
CONSECUENCIAS	Pérdidas de dinero

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBAB	IMPACT	PUNTAJ	ZONA		PROBAB	IMPACT	PUNTAJ	ZONA	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE

								INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Circular 97	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Reducción del precio de venta de los créditos para beneficio propio o terceros
CAUSAS	Falta de la gestión procesal intencional o manipulación de la información jurídica
CONSECUENCIAS	Pérdidas de dinero

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Control dual a los conceptos emitidos por los abogados de las sucursales o de la Gerencia.	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	
				Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos									

RIESGO	Realizar contratos que no reflejen la realidad de lo negociado para compra y/o venta de activos
CAUSAS	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 redacción de las condiciones contractuales
CONSECUENCIAS	Pérdidas de dinero

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBAB	IMPACT	PUNTAJ	ZONA		PROBAB	IMPACT	PUNTAJ	ZONA	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	

								INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Circular 123	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Control Dual								

Normalización de Cartera

Objetivo: Generar ingresos mediante la gestión de la cartera propia o administrada y garantizar la satisfacción de los deudores a través de la implementación de fórmulas de normalización que se ajusten a las políticas organizacionales y las características de los portafolios.

RIESGO	Eliminación de las garantías de los créditos propios en beneficio propio o de un tercero
CAUSAS	Inadecuado control o custodia de las garantías
CONSECUENCIAS	Pérdida Económica, disminución en la probabilidad del recaudo.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	Custodia de documentos tercerizada	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Asignación claves para solicitud documental								
				Auditorías Internas al Proceso								
				Póliza de Cumplimiento en contrato de custodia de documentos								

RIESGO	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
CAUSAS	Nivel de discrecionalidad para adelantar el proceso de negociación.
CONSECUENCIAS	Pérdida Económica, Pérdida Reputacional.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
2	20	40	Alta	Grabación y monitoreo de todas las llamadas	1	20	20	Moderada	1 Mar	31 Mar	Realizar auditorías a las negociaciones efectuadas telefónicamente (Call Center)	Gerente de Cobranzas y Otros Activos
				Ofertas escritas de deudores para cubrir sus obligaciones con CISA					1 Jun	30 Jun		
				Decisiones colegiadas					1 Sep	30 Sep		
				Grabación continua en la Zonas de Negociación de Cartera					1 Dic	31 dic		
				Auditorías Internas para el cumplimiento de los procedimientos					1 Mar	30 Mar	Aplicar bimestralmente encuesta a clientes (a través del Call Center) en la cual se indagando aspectos propios de la negociación en la búsqueda de identificar eventuales irregularidades	Gerente de Cobranzas y Otros Activos
									1 May	30 May		
									1 Jul	30 Jul		
									1 Sep	30 Sep		
									1 Nov	30 Nov		

Servicio Integral al Usuario

Objetivo: Asegurar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes mediante la entrega de información oportuna y confiable.

RIESGO	Entregar paz y salvos manuales sin el cumplimiento de los requisitos internos para su expedición, para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Usuarios sin posibilidad de conexión a página Web que solicitan paz y salvos
CONSECUENCIAS	Pérdidas de dinero para CISA.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		

1	10	10	Baja	Verificación de información en el Aplicativo de Cartera previa a la Firma de expedición del Paz y Salvo. 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 manuales). Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
---	----	----	------	--	---	----	----	------	-------	--------	---	-------------------------------

RIESGO	Manipular la información de terceros en las bases de datos de Centrales de Riesgo, para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Acceso a las bases de datos y discrecionalidad en la modificación de información.
CONSECUENCIAS	Pérdida de elementos coercitivos para el cobro; pérdida de dinero

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Verificación de información ingresada por parte del Gerente de Operaciones	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Utilizar los canales de servicio integral al usuario como acceso a información privilegiada de CISA para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Acceso de los funcionarios a los aplicativos.
CONSECUENCIAS	Pérdida de dinero, pérdida reputacional.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Monitoreo de la llamada de Call Center	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Monitoreo de los correos institucionales de servicio al cliente por parte del Jefe del SIU								

Gestión Financiera y Contable

Objetivo: 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

RIESGO	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
CAUSAS	Discrecionalidad en la inversión de recursos
CONSECUENCIAS	Pérdidas para la Entidad

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	Circular Normativa 61 "Políticas y Procedimientos para la Administración de Recursos Financieros - Tesorería"	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo de trabajo
				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							

RIESGO	Pago a terceros - Modificaciones de los pagos y destinatarios buscando beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Colusión entre funcionarios para realizar pagos no autorizados
CONSECUENCIAS	Pérdidas para la Entidad

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Circular Normativa 61 y 30	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo de trabajo
				Perfiles asignados a Analistas de Tesorería y Contabilidad.								
				Actualización a proveedores por parte del ordenador del gasto y retiro de inactivos								

Gestión Legal

Objetivo: Garantizar la legalidad de las actuaciones de CISA y definir la reglamentación jurídica de la Entidad

RIESGO	Elaboración de cláusulas o términos contractuales que generen un perjuicio o no cubran las contingencias para la entidad
CAUSAS	Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.
CONSECUENCIAS	Perdidas económicas o reputacionales para la entidad

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Manual de contratación	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Terminación anticipada de un proceso de selección o contrato								

RIESGO	Selección no objetiva de contratistas
CAUSAS	Discrecionalidad al momento de la elaboración de las cláusulas.
CONSECUENCIAS	Pérdidas económicas o reputacionales para la entidad

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Revisión previa de los términos de referencia por parte de la Gerencia Legal	1	5	5	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				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)						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Gestión Administrativa y de Suministros

Objetivo: 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.

RIESGO	Manipulación de la información de sondeos de mercado en los procesos de contratación en beneficio propio o de algún tercero
CAUSAS	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
CONSECUENCIAS	Realización de Contrataciones no Objetivas en incumplimiento de la Ley.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Procedimientos documentados para la evaluación de sondeos	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				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								

RIESGO	Supervisores que favorecen al contratista a través de pagos de mayores cantidades a las realmente ejecutadas
CAUSAS	Desconocimiento de los supervisores de sus responsabilidades, Discrecionalidad de los supervisores de contratos, Colusión entre el contratista y el proveedor
CONSECUENCIAS	Pérdida económica

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Circular Normativa 44 "Manual de Contratación"	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	
				Circular Normativa 030 "Políticas y Procedimientos de Pagos a Terceros "									
				Trazabilidad de Facturas Radicadas vs Pagos realizados									

Gestión de Infraestructura Tecnológica

Objetivo: 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.

RIESGO	Manipulación no autorizada de las bases de datos buscando beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Acceso autorizado a las bases de datos institucionales
CONSECUENCIAS	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			

1	20	20	Moderada	Software de monitoreo de transacciones en la base de datos (Guardium)	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Pruebas de Ethical Hacking								
				Restricción de derechos a los administradores de red								
				Enmascarar la información de bases de datos en ambientes de desarrollo y de prueba para los aplicativos misionales								

RIESGO	Alteración del Funcionamiento de la Infraestructura Tecnológica
CAUSAS	Manipulación indebida de la infraestructura tecnológica por accesos de personas no autorizadas al centro de cómputo. Hackeo
CONSECUENCIAS	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
3	20	60	Extrema	Control de Acceso biométrico	1	20	20	Moderada	1 feb	30 may	Implementar Cámara de CCTV para monitoreo de puerta de acceso a centro de computo	Jefe de Operaciones Tecnológicas
				Circuito cerrado de TV.								
				Acompañamiento permanente al personal no autorizado para acceder al centro de computo								

RIESGO	Administración indebida de los perfiles administradores en busca de beneficio propio o de terceros
CAUSAS	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.
CONSECUENCIAS	Pérdida económica, Pérdidas reputacionales, Sanciones disciplinarias.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	Bitácora de control para la creación, modificación o eliminación de usuarios administradores en los diferentes aplicativos de la compañía	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
			Revisión de Pistas de auditoria para la administración de usuarios administradores en las aplicaciones.									
			Difusión de la política de uso de contraseñas para usuarios administradores									

RIESGO	Fuga de código fuente para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Debilidad en los mecanismos de control
CONSECUENCIAS	Pérdida de Software

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Acuerdos de confidencialidad	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
			Restricción de acceso del código fuente									
			Software DLP interno que previene la fuga de información por diferentes medios									

RIESGO	Modificación de código fuente de los aplicativos sin la debida autorización buscando el beneficio propio o de tercero
CAUSAS	Debilidad en los mecanismos de control
CONSECUENCIAS	Perdidas económicas y reputacionales

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	20	20	Moderada	Revisión del código por parte del Jefe de Desarrollo	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo

RIESGO	Manipulación no autorizada de la administración de usuarios para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Hacking, Incumplimiento de procedimiento establecido
CONSECUENCIAS	Pérdidas económicas y reputacionales

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Bitácora de creación/eliminación de usuarios	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				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								

Mejoramiento Continuo

Objetivo: 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, eficacia, eficiencia y efectividad.

RIESGO	Fuga de información normativa de CISA para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Posibilidad de generación de documentos modificables sin que se aplique la revisión y aprobación correspondiente
CONSECUENCIAS	Pérdida Reputacional o Perdidas de Dinero

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Carpeta pública con versionamiento								
				Flujo en Zeus para aprobación de normatividad								
				Auditorías Internas para la verificación del cumplimiento de Políticas y Procedimientos								

RIESGO	Manipular las Circulares Normativas, Memorandos Circulares y demás documentos del SIG para beneficio propio y/o de terceros
CAUSAS	Falta de conocimiento de quiénes solicitan o aprueban modificaciones de los documentos del SIG, Falta de supervisión en las aprobaciones, Falta de control al acceso de los documentos modificables
CONSECUENCIAS	Pérdida Reputacional

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Circular Normativa 16 "Política y Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	
				Carpeta pública con versionamiento									
				Flujo en Zeus para aprobación de normatividad									

Comunicaciones Corporativas

Objetivo: Generar estrategias de mercadeo y publicidad para las líneas de negocio con las que cuenta CISA, y a su vez lograr un posicionamiento de la compañía en el mercado

RIESGO	Obtener beneficios para sí mismo o terceros influyendo de manera indebida en los procesos de contratación de bienes o servicios relacionados con la operación de comunicaciones
CAUSAS	Búsqueda de beneficio propio o de terceros
CONSECUENCIAS	Sobrecostos o Pérdidas Económicas para la Entidad

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Manual de Contratación	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	
				Auditorías									

				Cláusulas contractuales - Contrato de Prestación de Servicios Profesionales con la Agencia de Publicidad.						
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

RIESGO	Apropiarse de bienes, insumos o recursos de la entidad o utilizarlos de forma indebida para beneficio propio o de tercero
CAUSAS	Búsqueda de beneficio propio o de terceros
CONSECUENCIAS	Pérdidas Económicas

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		
1	10	10	Baja	Relación de Inventarios	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Actas de entrega								

Auditoria Interna

Objetivo: Evaluar el Sistema de Control Interno Institucional y asesorar a la Organización en su mejora continua, contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos.

RIESGO	Divulgación o uso indebido de información confidencial o privilegiada de la Entidad para beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Acceso a información privilegiada y reservada favorecido por fallas en el control interno de la entidad.
CONSECUENCIAS	Pérdida reputacional o de dinero, Sanciones económicas y legales por el manejo de la información

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN												
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016			
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE
									INICIO	FIN		

1	10	10	Baja	Aplicación de los procedimientos establecidos en el código de buen gobierno	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
---	----	----	------	---	---	----	----	------	-------	--------	---	-------------------------------

RIESGO	No cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias establecidas para las oficina de Control Interno buscando beneficio propio o de terceros
CAUSAS	Ausencia de controles efectivos
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdidas reputacionales, Debilitamiento del sistema de control interno, Pérdidas Económicas

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			
1	10	10	Baja	Supervisión ejercida por el auditor interno a sus subalternos	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo	

RIESGO	No reportar posibles actos de corrupción o irregularidades administrativas evidenciadas por la Auditoria Interna
CAUSAS	Temor a represalias, discrecionalidad del auditor en la información incluida en los informes.
CONSECUENCIAS	Sanciones legales, fiscales y disciplinarias, Pérdida reputacional, Debilitamiento del SCI, Pérdidas Económicas

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN													
RIESGO INHERENTE				CONTROLES	RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL- AÑO 2016				
PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	PUNTAJE	ZONA DE RIESGO	Periodo de Ejecución		ACCIONES	RESPONSABLE	
									INICIO	FIN			

1	10	10	Baja	Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte de la Secretaría de la Presidencia de la República	1	10	10	Baja	1 abr	31 dic	Mantener Controles Actuales -No Requiere Acciones Adicionales	Líder del Proceso y su equipo
				Seguimiento a la Gestión de la Oficina de Control Interno por parte del DAFP								

3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Identificación y priorización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites para el 2016 se enfocó en analizar los puntajes de los siete (7) trámites en el aplicativo del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y verificar con cada uno de los ejecutores la documentación y tiempos de respuesta de los trámites que mayor puntaje.

Los puntajes en su orden son los siguientes:

	<u>Puntaje</u>
• Documentos de una obligación	40
• Revisión de una obligación	35
• Paz y salvo por cancelación de la obligación	35
• Cancelación de gravamen por pago de deuda	35
• Actualización Centrales de Riesgo deudores de	35
• Verificación de pagos efectuados a las obligaciones	35
• Certificación sobre el estado de una obligación	35

Priorización de trámites

De los 7 trámites registrados en el DAFP se encontró que todos han sido racionalizados en años anteriores con cambios administrativos o tecnológicos; sin embargo, algunos de los trámites tienen menos racionalizaciones que otros, por lo que se ordenaron por los puntajes alcanzados y el número de mejoras realizadas.

Racionalización de trámites

Siguiendo los supuestos de una racionalización de tipo administrativo y una vez revisada la operabilidad de los trámites, encontramos que el trámite “Revisión de Obligación” puede ser reducido en tiempos, si se cumplen en el aplicativo de consulta interna de CISA unas condiciones dadas para las obligaciones vendidas a terceros.

A continuación presentamos la matriz de la planeación de la estrategia de racionalización del trámite de Revisión de Obligación, resultado del ejercicio de racionalización realizado en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) que se encuentra en funcionamiento.

Nombre de la entidad:

Sector 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	314	Revisión de Obligación	Inscrito	Todas las solicitudes de revisión de una obligación tienen un tiempo de respuesta al ciudadano de 15 días hábiles	Gestionar las respuestas a las solicitudes de revisión de una obligación que fue vendida a un tercero, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la radicación, siempre y cuando esta no presente detalles en el aplicativo de consulta interna de CISA.	Reducción en el tiempo de respuesta del trámite	Admin	Reducción del tiempo de duración del trámite	15/03/2016	31/12/2016	SERVICIO INTEGRAL AL USUARIO

Con la implementación de la disminución en tiempos de este trámite buscamos reducir el tiempo de respuesta del trámite, aumentar la satisfacción del usuario con el servicio de la Entidad y fortalecer la relación del Estado con sus ciudadanos.

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, participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano, 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 trabajar en la búsqueda de una mejora en la calidad y el acceso a los trámites y servicios. 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 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 solicitando propuestas 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.

Se destaca que el 93% de los entrevistados se mostró satisfecho con el servicio recibido y agradeció las oportunidades brindadas por la Entidad para solucionar sus problemas de endeudamiento; así mismo se reconocieron 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 se destacan la buena atención personalizada y de calidad, y las diferentes opciones de pago de las obligaciones. 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.

Las necesidades que se deben transformar en oportunidades de mejora deben estar enfocadas entregar a los deudores información de las obligaciones lo más clara posible, adaptada al tipo de deudor, y en el menor tiempo.

Con base en lo anterior, a continuación se presentan las acciones definidas para mejorar la comunicación 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 dependa de la Alta Dirección	Jefatura de Servicio Integral al Usuario que depende de la Vicepresidencia de Negocios	Jefe Servicio Integral al Usuario	cumplido
	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano	Partida para la participación en dos ferias nacionales de servicio al ciudadano en el 2016	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 la implementación de un convenio con el centro de Relevó	Definición de la pertinencia del convenio para accesibilidad de personas sordas	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2016
	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
	Revisar la experiencia del usuario en el agendamiento de visitas a los inmuebles	Agendamiento de citas actualizado	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2016
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	30/06/2016 31/12/2016
	Actualizar los flujos del aplicativo de gestión de las PQR según la necesidad del proceso	Aplicativo de gestión actualizado	Jefe Servicio Integral al Usuario	permanente
	Optimizar el tramite revisión de credito-obligacion vendida	Revisión de tramite - obligación vendida - aplicativo de gestión actualizado con tiempo de respuesta de 5 días	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2016
	Proponer temas de servicio al ciudadano para divulgar por las redes sociales	Realizar 3 divulgaciones de temas relacionados	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016
5. Relacionamiento con el Ciudadano	Elaborar informe para el nivel directivo de oportunidades de mejora de los encuestados	Realizar 3 informes	Jefe Servicio Integral al Usuario	30/06/2016 30/09/2016 31/12/2016
	Realizar propuesta de caracterización de los grupos de interés (entidades originadoras)	Caracterización inicial de Entidades Originadoras	Jefe Servicio Integral al Usuario	25/03/2016
	Participar en dos ferias de Servicio al Ciudadano	Asistir a dos ferias de acuerdo a programación del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Jefe Servicio Integral al Usuario	Según programación del PNSC - DNP

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
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Página WEB en el Link de Servicio al Cliente Trámites y Servicios.
Implementar y optimizar: ➤ Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Circular Normativa 05 “Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes”.

Requisitos	Mecanismo Implementado en CISA
➤ Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Durante el primer trimestre de 2016 se realizará actualización por cambios en normatividad.
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.	Encuestas de Satisfacción Bimestrales. Se modificará la encuesta de acuerdo a experiencias del 2015.
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Caracterización de usuarios Se actualizará con las cifras del 2015. Así mismo se implementara un mecanismo más ágil para comunicar las oportunidades detectadas a las áreas de interés.
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.	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.
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 los 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 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.	Durante el 2016 se implementará la guía de lenguaje claro para los servidores públicos de Colombia
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

Requisito	Medio de Publicación
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

6. 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, generó oportunamente la sección “*Transparencia y Acceso a la Información Pública*” en su página web.

Para el año 2016, se realizó una comparación entre la información ya publicada en la página web con la exigida en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano*”, para el componente “*Transparencia y Acceso a la Información*”, definiendo las siguientes acciones a ejecutar a lo largo del año:

Componente: Transparencia y Acceso de la Información				
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.	Cumplido.
	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Actualización de procedimientos, servicios y funcionamiento cuando se presenten cambios.	Mejoramiento Continuo.	Cumplido.
	Divulgación de Datos Abiertos.	Difusión permanente en piezas publicitarias.	Oficial de Seguridad de la Información.	31/12/2016
		Campaña de divulgación del Conjunto de Datos.	Oficial de Seguridad de la Información.	30/06/2016
		Campaña de divulgación del Conjunto de Datos.	Oficial de Seguridad de la Información.	30/11/2016
	Publicación de información sobre contratación pública.	Actualización permanente de la información de contratación pública.	Gerencia Legal.	Cumplido.
	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 Planeación.	Cumplido.
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.	Análisis, verificación y toma de acciones para el cumplimiento principio de gratuidad al interior de la Entidad.	Gerencia Legal. Sub-comité de Transparencia y Acceso a la Información.	30/04/2016

Componente: Transparencia y Acceso de la Información				
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 deber 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.
	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.	Gerencia Legal.	30/04/2016
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.	Coordinación Administrativa.	Cumplido.
	El esquema de publicación de la información.	Esquema de publicación de la información ajustado.	Comunicaciones Corporativas.	30/06/2016
	El índice de información clasificada y reservada.	Índice de información clasificada y reservada publicado.	Coordinación Administrativa.	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 y revisión de implementación.	Coordinación Administrativa.	30/06/2016
	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).	Instrumentos de gestión de información articulados con el AGC, incluido dentro de la circular normativa 23.	Coordinación Administrativa.	Cumplido

Componente: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
4. Criterios Diferenciales de Accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles.	Análisis de los lineamientos de accesibilidad y formulación de Plan de implementación. Implementación del Plan.	Sub-comité de Transparencia y Acceso a la Información.	31/08/2016 31/12/2016
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Análisis de los lineamientos de accesibilidad y formulación de Plan de implementación. Implementación del Plan.	Sub-comité de Transparencia y Acceso a la Información.	31/08/2016 31/12/2016
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Análisis de los lineamientos de accesibilidad y formulación de Plan de implementación. Implementación del Plan.	Sub-comité de Transparencia y Acceso a la Información.	31/08/2016 31/12/2016
	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.	30/06/2016
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.	Sub-comité de Transparencia y Acceso a la Información.	31/12/2016

Anexo No.1 – Información adicional de CISA para la Ciudadanía en el esquema del proceso continuo de rendición de cuentas

Parte 1 - Transparencia y Acceso a la Información:



The screenshot shows the CISA website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en el sitio web...' and a 'Buscar' button, along with a 'Iniciar Sesión' link. The CISA logo and tagline are on the left, and the 'GOBIERNO DE COLOMBIA' logo is on the right. Below the header is a navigation menu with buttons for 'Inicio', 'La Entidad', 'Trámites', 'Inmuebles', 'Cartera', 'Otros productos y servicios', 'Servicio integral al usuario', 'Participación ciudadana', and 'Transparencia y Acceso a la Información'. The main content area is titled 'Transparencia y Acceso a la Información' and contains a list of links organized into several categories:

- Estructura orgánica**
 - > Misión, Visión y Funciones
 - > Organigrama
 - > Sedes y Horarios
 - > Directorio Personal Planta
 - > Escala salarial
- Presupuesto**
 - > Presupuesto
- Normas generales y reglamentarias**
 - > Normatividad y toma de decisiones
- Metas e indicadores**
 - > Seguimiento a la Planeación
 - > Resultado de indicadores
 - > Auditorías externas
- Adquisiciones y Compras**
 - > Plan Anual de Adquisiciones - PAA
 - > Manual de contratación
 - > Aviso de convocatoria
 - > Contratación en curso
 - > Contratos adjudicados
 - > Contratos Vigentes
 - > Directorio Información Contratistas Personas naturales
 - > Informes Soporte de Ejecución
- Trámites y Servicios**
 - > Trámites y Servicios
 - > Suit
- Planes**
 - > Plan Estratégico Institucional
 - > Plan de Acción Institucional
 - > Plan de Desarrollo Administrativo Institucional
 - > Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- > Plan Estratégico y de Desarrollo Administrativo Sectorial
- Políticas y Lineamientos**
 - > Políticas
 - > Lineamientos
 - > Caracterización de Procesos
- Informes**
 - > Informes de Gestión
 - > Informes de Ley
 - > Informes de auditoría interna de gestión
- Mecanismos de supervisión, notificación y vigilancia**
 - > Entes de control
- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias**
 - > PQRS
 - > Protocolos del Servicio al Ciudadano
 - > Mecanismos de Participación
 - > Solicitud de Información Publicada con Anterioridad
- Costos unitarios de reproducción de información pública**
- Gestión Documental**
 - > Registro de Activos de Información
 - > Índice de Información clasificada y reservada
 - > Programa de Gestión documental
 - > Tablas de Retención Documental
 - > Esquema de Publicaciones
- Órganos Garantes de la Ley**
- Entidades líderes en la política**

Parte 2 - Información adicional de CISA para la Ciudadanía

Tema	Descripción de Información	Ruta 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/W eb/Entidad/OtrasEntidades.aspx
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/W eb/ServicioAlCliente/CuentenosSuCaso.aspx
Información General de la Entidad	Preguntas y respuestas frecuentes	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/W eb/ServicioAlCliente/PreguntasFrecuentes.aspx
Información General de la Entidad	Glosario	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/W eb/ServicioAlCliente/Glosario.aspx
Información General de la Entidad	Noticias	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
Información General de la Entidad	Información para niños	https://www.cisa.gov.co/ninos/
Información General de la Entidad	Calendario de actividades	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/CalendarioDeActividades.aspx
Información General de la Entidad	Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/PeticionesQuejasReclamos/CARTA-TRATO-DIGNO-AL-CIUDADANO.pdf
Información General de la Entidad	Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos	
Información General de la Entidad	Información principal en otro idioma	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Default.aspx?leng=EN&l=ENG
Información General de la Entidad	Implementación de buzones de Correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales	mailto:notificacionesjudiciales@cisa.gov.co
Información General de la Entidad	Publicación de Información en audio y/o video	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/AudioVideo.aspx
Recurso Humano	Manual de funciones y de competencias laborales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx
Recurso Humano	Perfiles de los funcionarios principales	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/GestionHumana.aspx
Recurso Humano	Ofertas de empleo	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/TrabajeConNosotros.aspx
Cronograma de Rendición de Cuentas	Cronograma Definitivo y compilado de actividades de Rendición de cuentas 2016	Remítase al cronograma publicado en el capítulo 5 del plan de participación ciudadana.
Canales de atención	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Ver capítulo 4 (Formas de Participación Ciudadana) dentro Plan de Participación ciudadana
Caracterización de la Ciudadanía	Se cuenta con información de clientes de cartera /Deudores con sus características demográficas (edad y estrato socioeconómico), geográficas, y de actividad ocupacional.	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/PeticionesQuejasReclamos.aspx
Planeación Gestión y Control	Informes de empalme * Informes de rendición de cuentas a los Ciudadanos,	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
	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.	
Planeación Gestión y Control	La entidad pública otros planes relacionados con: Plan anticorrupción y atención al Ciudadano	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Plan de rendición de cuentas	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/RendicionDeCuentas.aspx
Planeación Gestión y Control	Planes relacionados con: Estrategia anti-trámites	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/PlanesEntidadResultados/ModeloIntegrado/EstrategiasAnticorrupcion.aspx
Apertura de Datos	Documentación, estructuración de los Datos y Publicación de los conjuntos de Datos	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ProductosServicios/DatosAbiertos.aspx
Esquemas de Publicación	Política Editorial	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Documentos/Politica-Editorial-y-de-Actualizacion.pdf
Control y Evaluación	Entes de control que vigilan a la entidad - mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Control y Evaluación	Reportes de control interno	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Control y Evaluación	Auditoría	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/ControlEvaluacion.aspx
Servicio Integral al Usuario / Peticiones, denuncias, quejas y reclamos	Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos.	Publicado en las Carteleras de CISA En cualquier momento, puede contactar al Jefe de Servicio Integral al Usuario: Nombre: Cristina Bravo Email: serviciointegral@cisa.gov.co Teléfono: 5460400 ext: 4239
Servicio Integral al Usuario / 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/IniciarSesion.aspx?red=/Web/ServicioAlCliente/RadicadoPQR.aspx
Servicio Integral al Usuario /	Consideraciones generales- tiempos de respuesta -	https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/ServicioAlCliente/ComoSeHacePara.aspx

Tema	Descripción de Información	Ruta de publicación
Estándares para la atención de PQR's	Tiempos de entrega de cada trámite o servicio	
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>	<p>https://www.cisa.gov.co/CMSPortalCISA/Web/Entidad/ControlInformesGestion/DefensaJudicial.aspx</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 Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Componente: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Boletín Trimestral de Nuestra Gestión	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	Planes de la entidad 2016	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	feb 2016
	Informe de Gestión 2015	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	feb 2016
	Ejecución Presupuestal 2015	Publicación oportuna en Web	VP Financiera y Adm.	feb 2016
	Informes de PQR's	Publicación oportuna en Web	Servicio Integral al Usuario	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	Cumplimiento del Plan de Acción 2016 - Avances en la gestión institucional	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	abr 2016 Jul 2016 oct 2016 ene 2017
	Promoción de las Acciones para garantizar la transparencia en la contratación	Publicación oportuna en Web	Gerencia Legal	ago 2016
	Informe del Estado de los contratos realizados y proyectados	Publicación oportuna en Web	Gerencia Legal	ago 2016
	Promoción de Mecanismos de Participación	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	may 2016 oct 2016
	Promoción de nuestra Oferta de información en canales electrónicos	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	abr 2016 sep 2016
	Promoción de nuestros productos y servicios	Publicación oportuna en Web	Comunicaciones Corporativas	feb 2016 may 2016 ago 2016 nov 2016
	Promoción del Conjuntos de datos abiertos disponibles	Publicación oportuna en Web	Gerencia de Planeación	jun 2016 nov 2016
	Promoción de Nuestra Ventanilla única de Trámites y Servicios	Publicación oportuna en Web	Servicio Integral al Usuario	mar 2016 jul 2016

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	Información general de la Entidad en Carteleras	Proceso Continuo	Jefatura de Bienestar	ene 2016 a dic 2016
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Espacios de Participación en línea:			
	Convocatoria e Intervención Ciudadana a Nuestro Plan de Participación 2016	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	feb 2016
	Convocatoria a participación en temáticas de Innovación abierta	Convocatoria realizada	Gerencia de Planeación	abr 2016
	Teleconferencia interactiva de Innovación abierta	Canal Abierto	Gerencia de Tecnología	may 2016
	Convocatoria a participación preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	jun 2016
	Teleconferencia interactiva de preguntas y respuestas - qué es CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	jul 2016
	Encuesta en sitio WEB: Contenidos de Nuestra Rendición de Cuentas	Encuesta WEB	Gerencia de Planeación	ago 2016
	Convocatoria a foro virtual de Rendición de Cuentas 2016	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	ago 2016
	Foro Virtual de Rendición de Cuentas 2016	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	sep 2016
	Foro Virtual para involucrar a usuarios en la toma de decisiones - Políticas GEL	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	nov 2016
	Espacios de participación presencial:			
	Reuniones con Entidades Territoriales (Sujeto a Programación Presidencia CISA)	(Sujeto a Agenda)	Presidencia	(Sujeto a Agenda)
	Convocatoria de asistencia a conversatorio de Intervención a Estrategia CISA	Canal Abierto	Gerencia de Planeación	oct 2016
	Conversatorio / Mesas de Trabajo - Temáticas de Intervención a Estrategia CISA	Espacio Presencial dispuesto	Gerencia de Planeación	nov 2016

Componente: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividad	Meta y Producto (Evidencia)	Responsable	Fecha Programada
	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 petición de cuentas	Sensibilización a Colaboradores en Rendición de Cuentas - Sesiones de sensibilización sobre la importancia de la rendición de cuentas y la participación ciudadana.	Sensibilización realizada	Gerencia de Gestión Humana	jun 2016
	Evaluación conocimientos básicos sobre rendición de cuentas.	Evaluaciones a todos los participantes	Gerencia de Gestión Humana	jun 2016
	Campaña “Conoce – Involúcrate – Actúa” ¿Cómo innovar en el proceso de rendición de cuentas de CISA? Invitar a los colaboradores de CISA a proponer mejoras al proceso actual de rendición de cuentas de la entidad, especificando: grupo objetivo, contenido de la información, y metodología a utilizar.	Propuesta	Gerencia de Gestión Humana	ago 2016
4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión Institucional	Resultados de Intervención del plan de participación	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	mar 2016
	Resultados de Participación Ciudadana en Innovación abierta	Resultados publicados	Gerencia de Tecnología	jun 2016
	Resultados de Intervención Estrategia de CISA	Resultados publicados	Gerencia de Planeación	dic 2016
	Resultados de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano	Resultados publicados	Servicio Integral al Usuario	ene 2017
	Evaluación del Plan de Participación y Rendición de Cuentas 2016	Documento Publicado	Gerencia de Planeación	ene 2017