

| Planes y Componentes Impactados | Plan | Nombre de la tarea | Descripción de la Tarea | Total Entregables (Tarea) | Fecha inicial planeada (Tarea) | Fecha final planeada (Tarea) | Cumplimiento | Observación |
|--|-------------|---|--|--|--------------------------------|------------------------------|--------------|--|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.5 Seguimiento | OA.2019.AI | Realizar seguimiento al PAAC conforme a la normatividad legal vigente para el primer trimestre | Efectuar el Seguimiento y control a la implementación de las acciones de cada componente del PAAC | --Informe de Seguimiento publicado | 02/05/2019 | 16/05/2019 | 100% | Se evidenció el seguimiento realizado y publicado en la página web, oportunamente. |
| | OA.2019.AI | Realizar seguimiento al PAAC conforme a la normatividad legal vigente para el segundo trimestre | Efectuar el Seguimiento y control a la implementación de las acciones de cada componente del PAAC | --Informe de Seguimiento publicado | 03/09/2019 | 14/09/2019 | 100% | Se evidenció el seguimiento realizado y publicado en la página web, oportunamente. |
| | OA.2019.AI | Realizar seguimiento al PAAC conforme a la normatividad legal vigente para el tercer trimestre | Efectuar el Seguimiento y control a la implementación de las acciones de cada componente del PAAC | --Informe de Seguimiento publicado | 02/01/2020 | 16/01/2020 | | |
| | OA.2019.AI | Verificar la elaboración, visibilización y publicación del PAAC | Evaluar elaboración, visibilización y publicación del PAAC | #¿NOMBRE? | 23/04/2019 | 18/05/2019 | 100% | Se evidenció el seguimiento realizado y publicado en la página web, oportunamente. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información - 5.3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | OA.2019.AS | Actualizar la tabla de información confidencial y reservada | Actualizar la tabla de información confidencial y reservada, de acuerdo a la actualización de las Tablas de Retención Documental y considerando los requerimientos de ley | -Tabla de información confidencial y reservada actualizada y publicada | 01/02/2019 | 31/05/2019 | 100% | Se evidenció correo electrónico del 22 de mayo de 2019, allí se remitió la tabla de información actualizada para su publicación, no obstante, el archivo publicado en la web de CISA no cuenta con versión ni fecha de actualización |
| | OA.2019.AS | Actualizar y publicar el registro o inventario de activos de información | Con base en la actualización de las Tablas de Retención Documental, realizar la actualización del registro o inventario de activos de información | -Registro o inventario de activos de información actualizado y publicado | 01/02/2019 | 31/05/2019 | 100% | Se evidenció correo electrónico del 22 de mayo de 2019, allí se remitió la tabla de información actualizada para su publicación, no obstante, el archivo publicado en la web de CISA no cuenta con versión ni fecha de actualización |
| | OA.2019.AS | Realizar mantenimiento a las instalaciones | Realizar el mantenimiento al esquema de accesibilidad a espacios físicos para población en condición de discapacidad generados en la vigencia 2017 con el fin de garantizar su óptimo funcionamiento | -Informe de mantenimiento | 01/03/2019 | 31/12/2019 | 0% | No se evidenció un informe que determine específicamente lo relacionado con la población en condición de discapacidad |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y notación de cuentas | OA.2019.CCR | Generar espacios de interacción con la alta dirección | Generar por lo menos un espacio en el cual la alta dirección de a conocer los principales resultados de su gestión, retos y logros de la Entidad | -Espacio desarrollado | 02/01/2019 | 31/07/2019 | 100% | Se realizó reunión corporativa para la presentación del Plan Estratégico de la Entidad. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información - 5.1 Lineamientos de transparencia activa | OA.2019.CCR | Revisar la matriz de cumplimiento de la Ley 1712 - 1 Semestre | Revisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la ley de transparencia con base en la matriz de la procuraduría | -Correos electrónicos enviados. Informe Presentado. | 01/06/2019 | 15/07/2019 | 70% | La evidencia que se encuentra en el aplicativo ASE como revisión es la elaborada por el área de auditoría interna, para la vigencia 2018. no se evidencia la revisión realizada por el área de comunicaciones. No obstante, el área de comunicaciones realizó una revisión posterior al vencimiento de esta acción para dar cumplimiento al Índice de Transparencia Y Acceso a la Información ITA, como resultado de esta revisión se actualizó alguna información requerida en la ley 1712 de 2014 sin embargo a la fecha de este informe se siguen presentando inconsistencias y errores en la información evaluada. |
| | OA.2019.CCR | Revisar la matriz de cumplimiento de la Ley 1712 - 2 Semestre | Revisar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la ley de transparencia con base en la matriz de la procuraduría | -Correos electrónicos enviados. Informe Presentado. | 01/dic/2019 00:00 | 31/12/2019 | 0% | No se evidenció correo electrónico ni un informe de seguimiento al cumplimiento de la ley 1712 por parte de la Entidad. El área de comunicaciones hace referencia al informe de evaluación realizado por la auditoría interna. |

| Planes y Componentes Impactados | Plan | Nombre de la tarea | Descripción de la Tarea | Total Entregables (Tarea) | Fecha inicial planeada (Tarea) | Fecha final planeada (Tarea) | Cumplimiento | Observación |
|--|------------|---|--|--|--------------------------------|------------------------------|--------------|---|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción | OA.2019.DE | Actualizar el instrumento de levantamiento de riesgos | Actualizar el instrumento de levantamiento de la información de riesgos con base en los cambios de la política o en las sugerencias de mejora realizadas por las áreas o el proceso de Discriminación Discriminación Estratégica | -Formato de levantamiento de riesgos actualizado | 01/05/2019 | 31/05/2019 | 100% | Se actualizó el formato para el levantamiento de riesgos de la entidad. |
| | OA.2019.DE | Actualizar la metodología de administración de riesgos de corrupción | Actualización metodológica, considerando las oportunidades de mejora o las modificaciones realizadas a la política | -Circular No. 107 Actualizada | 01/02/2019 | 31/05/2019 | 100% | Acción cumplida extemporaneamente, la actualización de la circular se da hasta el 30 de julio de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | OA.2019.DE | Analizar resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas | Analizar los resultados obtenidos de acuerdo a la participación en las actividades y visualización de información por las partes interesadas | -Informe de resultados | 01/10/2019 | 31/12/2019 | 100% | Se evidenció el informe con las conclusiones de la rendición de cuentas virtual realiza por CISA El día 17 de octubre 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | OA.2019.DE | Efectuar convocatoria e intervención ciudadana a nuestra planeación institucional | Realizar la convocatoria así como el mecanismos para la participación de las partes interesadas sobre la formulación de los diferentes planes de acción a desarrollar en la vigencia 2020 | -Mecanismo y difusión elaborados | 01/11/2019 | 31/12/2019 | 100% | La Gerencia de Planeación generó dos espacios para la participación e intervención de los diferentes grupos de interes en relación con la planeación estrategica de la entidad para 2020. |
| | OA.2019.DE | Organizar audiencia pública de rendición de cuentas | De acuerdo al mecanismo definido, organizar la información correspondiente, definir el sitio, hora, Diseñar y enviar invitaciones así como las demás actividades necesarias para su correcta implementación | -Audiencia pública realizada | 01/05/2019 | 31/10/2019 | 100% | El día 17 de octubre se realizó la rendición de cuentas virtual para el período comprendido entre Agosto de 2018 y Julio de 2019. |
| | OA.2019.DE | Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial | Participar en la Rendición de Cuentas Sectorial organizada por el Ministerio de Hacienda y enviar la información de acuerdo a los requerimientos políticas | -Participación efectuada | 01/06/2019 | 31/12/2019 | 100% | La presidente de CISA participó en la rendición de cuentas del Ministerio de Hacienda y Credito Público, realizada el 8 de noviembre de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.1 Política de administración de riesgos | OA.2019.DE | Presentación propuesta | Presentar ajustes a la Política al Comité Institucional de coordinación de control Interno para su aprobación. | -Política Ajustada y publicada | 01/05/2019 | 30/07/2019 | 100% | Política presentada en el Comité de Coodinación de Control Interno el día 24 de julio de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.3 Consulta y divulgación | OA.2019.DE | Publicar el mapa de riesgos | Publicar el mapa de riesgos al interior y exterior de la entidad | -Mapa de riesgos publicado | 01/01/2019 | 31/01/2019 | 100% | Se evidenció la publicación del mapa de riesgos en la Web de la entidad, antes del 31 enero de 2019 . |
| | OA.2019.DE | Publicar la política de administración de riesgos | Publicar en el sistema documental del sistema integrado de gestión la política ajustada. De igual manera, se publicará en la pagina web de la entidad | -Política publicada al interior y exterior de la entidad | 01/06/2019 | 30/07/2019 | 100% | Política publicada el 30 de julio de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y rendición de cuentas | OA.2019.DE | Realizar campañas internas sobre rendición de cuentas | Realizar campañas internas, sobre los conceptos y la importancia de dar y pedir información de interés para la ciudadanía en el marco de la rendición de cuentas | -Campañas internas publicadas | 01/02/2019 | 30/09/2019 | 100% | las campañas internas se realizaron en los boletines internos 57,58 y 59 de 2019 donde se incluyó la información relacionada con la rendición de cuentas y sus aspectos más relevantes. |
| | OA.2019.DE | Realizar seguimiento al estado del Monitoreo de los Riesgos por parte de los líderes de Proceso - 1 | Realizar un reporte que permita identificar si los procesos realizaron el monitoreo a los riesgos a su cargo de acuerdo a los lineamientos establecidos | -Reporte de Gestión de Riesgos | 01/04/2019 | 15/05/2019 | 100% | Informe de riesgos reportado el 12 de mayo de 2019. |

| Planes y Componentes Impactados | Plan | Nombre de la tarea | Descripción de la Tarea | Total Entregables (Tarea) | Fecha inicial planeada (Tarea) | Fecha final planeada (Tarea) | Cumplimiento | Observación |
|---|------------|---|---|---|--------------------------------|------------------------------|--------------|---|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.4 Monitoreo y revisión | OA.2019.DE | Realizar seguimiento al estado del Monitoreo de los Riesgos por parte de los líderes de Proceso - 2 | Realizar un reporte que permita identificar si los procesos realizaron el monitoreo a los riesgos a su cargo de acuerdo a los lineamientos establecidos | -Reporte de Gestión de Riesgos | 01/08/2019 | 15/09/2019 | 100% | Se evidenció el informe de seguimiento a los riesgos operativos y de corrupción reportados a la Alta Dirección de la Entidad. |
| | OA.2019.DE | Realizar seguimiento al estado del Monitoreo de los Riesgos por parte de los líderes de Proceso - 3 | Realizar un reporte que permita identificar si los procesos realizaron el monitoreo a los riesgos a su cargo de acuerdo a los lineamientos establecidos | -Reporte de Gestión de Riesgos | 01/12/2019 | 15/01/2020 | | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.1 Política de administración de riesgos | OA.2019.DE | Revisar la política de administración de riesgos | Revisión de la Política, análisis y definición de eventuales cambios a realizar. Posterior a la revisión y de ser necesario, actualizar la Política. | -Circular No. 107 revisada y eventual propuesta de ajuste. | 01/02/2019 | 31/05/2019 | 100% | Se evidenció correo electrónico remitido a los líderes de proceso con los posibles ajustes por parte del Gerencia de Planeación y Proyectos el 22 de mayo de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - 1.3 Consulta y divulgación | OA.2019.DE | Socialización de la Política de Administración de riesgos actualizada | Difundir al interior de los procesos o del equipo operativo los ajustes realizados a la política de administración de riesgos. | -Listados de asistencia a ejercicios de socialización | 01/08/2019 | 30/09/2019 | 100% | Se evidenciaron los listados de asistencia a la capacitación y socialización de la política de administración de riesgos en DG y las sucursales. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 3. Rendición de Cuentas - 3.2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | OA.2019.GA | Generar espacios de dialogo en doble vía con los usuarios de Cartera | Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de cartera definido sobre un tema predeterminado | -Espacio de doble vía desarrollado. | 01/02/2019 | 31/10/2019 | 100% | La Gerencia de Normalización de Cartera realizó la jornada de cobranza "no le temas a tus deudas" realizada del 17 - 20 de octubre/2019, en la cual se convocó a los usuarios a nivel nacional para que se acercaran en los puntos de Bogotá, Cali |
| | OA.2019.GA | Generar espacios de dialogo en doble vía con los usuarios de Inmuebles | Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de inmuebles definido sobre un tema predeterminado | -Espacio de doble vía desarrollado. | 01/02/2019 | 31/10/2019 | 0% | No se evidenció la creación del espacio de doble vía desarrollada por el area de inmuebles para los clientes y usuarios. |
| | OA.2019.GA | Generar espacios de dialogo en doble vía con los usuarios de Nuevas líneas de Negocio | Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interés de nuevas líneas de negocio definido sobre un tema predeterminado | -Espacio de doble vía desarrollado. | 01/02/2019 | 31/10/2019 | 0% | No se evidenció la creación del espacio de doble vía desarrollada por el area de nuevos negocios para los clientes y usuarios. |
| | OA.2019.GA | Generar espacios de dialogo en doble vía con los usuarios de Soluciones para el Estado | Generar por lo menos un espacio de interacción con el grupo de interes de soluciones para el estado definido sobre un tema predeterminado | -Espacio de doble vía desarrollado. | 01/02/2019 | 31/10/2019 | 0% | No se evidenció la creación del espacio de doble vía desarrollada por el area de soluciones para el estado para los clientes y usuarios. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2. Racionalización de Trámites - 2.1 Identificación de trámites | OA.2019.MC | Actualizar Inventario de trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) | Realizar una revisión de la información de los trámites de CISA en el SUIT y de ser necesario actualizar los datos que correspondan | -Acta de sesión de trabajo Pantallazo de información actualizada en el SUIT | 02/01/2019 | 15/02/2019 | 100% | Se evidenció el acta de reunion realizada entre los procesos de mejoramiento continuo y SIU el día 24 de enero de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2. Racionalización de Trámites - 2.3 Racionalización de trámites | OA.2019.MC | Divulgar los principales impactos generados para las partes interesadas | Generar campañas internas y externas que den a conocer los principales resultados de la estrategia de racionalización de trámites implementada | -Socializaciones realizadas | 01/03/2019 | 31/12/2019 | 100% | La entidad realizó la divulgacion de la siguiente manera: a partes interesadas internas: Boletín CISA AL DÍA número 64, publicado el día 11 de diciembre de 2019 y Partes interesada externas (Ciudadano): Publicaciones en las redes sociales, el día 13 de diciembre de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2. Racionalización de Trámites - 2.3 Racionalización de trámites; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - 4.2 | OA.2019.MC | Formular estrategia de racionalización del trámite elegido | De acuerdo con la priorización realizada, establecer las acciones de racionalización administrativa | -Cronograma de racionalización administrativa (en el formato SUIT) | 02/01/2019 | 28/02/2019 | 100% | Se evidenció el cronograma de actividades |

| Planes y Componentes Impactados | Plan | Nombre de la tarea | Descripción de la Tarea | Total Entregables (Tarea) | Fecha inicial planeada (Tarea) | Fecha final planeada (Tarea) | Cumplimiento | Observación |
|--|-------------|---|---|---|--------------------------------|------------------------------|--------------|--|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2. Racionalización de Trámites - 2.3 Racionalización de trámites | OA.2019.MC | Generar espacios de interacción con las partes interesadas | Generar espacios de interacción con las partes interesadas (Previo Análisis de las mismas) para conocer sus opiniones frente a los trámites tramites y/o procedimientos administrativos que sean insumo de análisis para la priorización de la siguiente vigencia | -Espacios Generados | 01/10/2019 | 31/12/2019 | 100% | Se evidenció el resultado de la encuesta de satisfacción mensual que se realiza a todos los ciudadanos que han radicado solicitudes de trámites. |
| | OA.2019.MC | Implementar acciones de racionalización administrativa | Ejecutar el cronograma de racionalización establecido en el SUIT | -Cumplimiento de cronograma con evidencias | 01/03/2019 | 30/06/2019 | 100% | Cronograma establecido, ejecutado y finalizado el 12 de junio de 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 2. Racionalización de Trámites - 2.2 Priorización de trámites; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención | OA.2019.MC | Revisar y priorizar los trámites o Procedimientos Administrativos (OPAS) a racionalizar | Realizar mesas de trabajo internas, analizando información de diversas fuentes, que permita determinar cuál de los Trámites o procedimientos administrativos (OPAS) presentarían los mayores impactos positivos para las partes interesadas o para CISA | -Informe con el análisis y priorización de tramites o OPAS a racionalizar | 02/01/2019 | 15/02/2019 | 100% | Se observó el informe disponible en el aplicativo ASE |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.5 Relacionamiento con el ciudadano | OA.2019.SIU | Aplicar encuesta de percepción a los grupos de interés determinados - Semestre 1 | Aplicar una encuesta de percepción a los grupos de interés que permita conocer su grado de satisfacción frente al servicio prestado y del mismo modo, recolectar información cualitativa para la mejora continua de los procesos | -Encuesta realizada | 01/02/2019 | 15/07/2019 | 80% | Se evidenció la publicación de las encuestas de satisfacción realizadas durante el primer semestre de 2019, no obstante, no se tiene claridad de cuantos y cuales son los grupos de intereses determinados y en que fechas se les aplicaría la encuesta. |
| | OA.2019.SIU | Aplicar encuesta de percepción a los grupos de interés determinados - Semestre 2 | Aplicar una encuesta de percepción a los grupos de interés que permita conocer su grado de satisfacción frente al servicio prestado y del mismo modo, recolectar información cualitativa para la mejora continua de los procesos | -Encuesta realizada | 01/07/2019 | 15/01/2020 | | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.3 Talento humano | OA.2019.SIU | Generar campañas internas sobre la importancia del Servicio al ciudadano | Generar por lo menos 2 campañas internas que permitan afianzar los conocimientos de la importancia del servicio al ciudadano, especialmente para aquellas personas que tienen interacción directa con la ciudadanía | -Campañas realizadas | 01/02/2018 | 31/10/2019 | 100% | Se evidenció la realización de dos campañas enviadas a los colaboradores de cisa en relación con el tema de atención al ciudadano. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.1 Estructura administrativa y direccionamiento; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información - 5.2 | OA.2019.SIU | Presentar informe de PQRS a la alta dirección - Semestre 1 | Elaborar un informe que permita identificar el estado de las PQRS recibidas en la entidad, en cuanto a cantidad, medios de recepción, cumplimiento a tiempos entre otros y presentarlo ante un comité interno | -Informe elaborado y socializado con la alta dirección | 01/07/2019 | 31/07/2019 | 100% | Se evidenció correo electrónico con la remisión del informe de pqrs del primer semestre a la Alta Dirección de CISA. |

| Planes y Componentes Impactados | Plan | Nombre de la tarea | Descripción de la Tarea | Total Entregables (Tarea) | Fecha inicial planeada (Tarea) | Fecha final planeada (Tarea) | Cumplimiento | Observación |
|--|-------------|---|---|--|--------------------------------|------------------------------|--------------|---|
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.1 Estructura administrativa y direccionamiento; Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 5. Mecanismos para la transparencia y el | OA.2019.SIU | Presentar informe de PQRS a la alta dirección - Semestre 2 | Elaborar un informe que permita identificar el estado de las PQRS recibidas en la entidad, en cuanto a cantidad, medios de recepción, cumplimiento a tiempos entre otros y presentarlo ante un comité interno | -Informe elaborado y socializado con la alta dirección | 01/01/2020 | 31/01/2020 | | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.1 Estructura administrativa y direccionamiento | OA.2019.SIU | Presentar resultados de la encuesta de percepción- Semestre 1 | Presentar los principales resultados producto de la aplicación de las encuestas de percepción a la alta dirección. | -Informe presentado | 01/07/2019 | 31/07/2019 | 100% | Se evidenció correo electrónico con la remisión del informe de pqrs del primer semestre a la Alta Dirección de CISA. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.1 Estructura administrativa y direccionamiento | OA.2019.SIU | Presentar resultados de la encuesta de percepción- Semestre 2 | Presentar los principales resultados producto de la aplicación de las encuestas de percepción a la alta dirección. | -Informe presentado | 01/01/2020 | 31/01/2020 | | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información - 5.5 Monitoreo del acceso a la información pública | OA.2019.SIU | Publicar informe de solicitudes Semestre 1 | Publicar el informe con la información de las solicitudes allegadas a CISA de acuerdo al proceso de revisión y optimización del mismo | -Informe publicado | 01/07/2019 | 31/07/2019 | 100% | Se evidenció la publicación del informe de pqrsd I y II trimestre de 2019, en la página web de la entidad |
| | OA.2019.SIU | Publicar informe de solicitudes Semestre 2 | Publicar el informe con la información de las solicitudes allegadas a CISA de acuerdo al proceso de revisión y optimización del mismo | -Informe publicado | 01/01/2020 | 31/01/2020 | | |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.4 Normativo y procedimental | OA.2019.SIU | Revisar y actualizar la procedimientos para la atención de PQRS | Realizar una revisión de la normatividad vigente asociada a la atención de PQRS así como a la operación interna de la entidad y realizar las actualizaciones que se consideren pertinentes | -Circular 005 revisada y actualizada | 01/02/2019 | 30/09/2019 | 100% | se realizaron 5 ajustes a la Circular Normativa 005 "Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Trámites y Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de los Clientes" en la vigencia 2019. |
| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano - 4.2 Fortalecimiento de los canales de atención | OA.2019.SIU | Revisar y actualizar los protocolos de servicio - Semestre 1 | Realizar la revisión y actualización de ser el caso, de los protocolos de atención y de respuestas | -Protocolos revisado y actualizados | 01/02/2019 | 30/06/2019 | 100% | Se evidenció la actualización de 13 protocolos de Cisa, durante el primer semestre de la vigencia 2019. |
| | OA.2019.SIU | Revisar y actualizar los protocolos de servicio - Semestre 2 | Realizar la revisión y actualización de ser el caso, de los protocolos de atención y de respuestas | -Protocolos revisado y actualizados | 01/07/2019 | 31/12/2019 | 100% | Se realizó el ajuste del "protocolo del cliente reiterativo" en la vigencia 2019. |

ELABORADO
APROBADO

 ZULMA CRISTANCHO JAIMES - AUDITOR
 ELKIN ORLANDO ANGEL MUÑOZ - AUDITOR INTERNO

FECHA DE ELABORACIÓN

13-ene-20